SENTENCES ARBITRALES de la FONCTION PUBLIQUE

Volume XXVI numéros 7-8-9 et 10
Août, septembre, octobre, novembre et décembre 2009

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

SENTENCES ARBITRALES de la FONCTION PUBLIQUE

Volume XXVI numéros 7-8-9 et 10
Août, septembre, octobre, novembre et décembre 2009

Le contenu de cette publication
a été réalisé par le
Greffe des tribunaux
d'arbitrage de la fonction publique

Édition produite par
Les Publications du Québec
1000, route de l'Église, bureau 500
Québec (Québec)
G1V 3V9

Dépôt légal — 2010
Bibliothèque et Archives nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-551-24473-7
ISSN : 0835-5258

© Gouvernement du Québec 2009

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec

Notes

« ***Sentences arbitrales de la fonction publique*** » regroupe des sentences arbitrales touchant les différentes unités de négociation du secteur public. Ce bimestriel vise à fournir aux utilisateurs un instrument de travail et de références complet, à jour, facile de consultation.

Les sentences sont numérotées et présentées selon l'ordre de dépôt au Greffe des tribunaux d'arbitrage de la fonction publique et ce, sans tenir compte de l'unité de négociation conernée ou de la période visée par la convention collective.

Le document comprend une liste alphabétique des noms des parties. Cette liste réfère à la sentence arbitrale et précise l'unité de négociation, la convention collective et le nom de l'arbitre.

On trouve de plus dans chaque fascicule un index-sujet qui permet de retracer le numéro de la sentence et celui de la page.

Les sentences sont reproduites telles que déposées. Elles incluent les noms des parties, de l'arbitre, des assesseurs et des procureurs patronaux et syndicaux, de même que la date de la sentence.

Le nombre de sentences peut fluctuer d'une parution à l'autre, notamment en fonction du nombre de jours d'audition requis pour chaque cause et, conséquemment, du nombre de causes entendues au cours d'une période donnée.

INDEX DES PARTIES

NUMEROS 7 ET 8

		Page
ROSS Annette	(unité professionnels : c.c. 98) LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC Arbitre : Me Joëlle L'Heureux, sentence 1797	13079
LAFALMME Sylvie	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Louise Doyon, sentence 1798	13095
KARAKEUSSIAN, Hrair	(unité professionnels c.c. 03) SURETÉ DU QUÉBEC Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1799	13097

INDEX DES PARTIES

NUMEROS 9 ET 10

SYNDICAT	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1800	13115
DUPUIS, Maurice	(unité professionnels : c.c. 03) SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1801	13125
LUSSIER, Claude	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : Me Jacques Doré, sentence 1802	13153
ST-AMOUR, Alain	(unité professionnels : c.c. 03) SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC Arbitre : Me Claudette Ross, sentence 1803	13167
EDLINE, Henri	(unité professionnels : c.c. 98) COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1804	13195
LAUZON, Ernest	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1805	13227
DÉPAULT, Jacqueline	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1806	13255
DÉZIEL, Mélanie	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1807	13277
TREMBLAY, Claude	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1808	13349
TRAN, Thy-Tin	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1809	13415

INDEX DES PARTIES

NUMEROS 9 ET 10

MOREAU, Lynda	(unité professionnels : c.c 03) ASSEMBLÉE NATIONALE (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC) Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1810	13471
ROY, Gaétan	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : Me Yvan Saintonge, sentence 1811	13495
DESORMEAUX MARINIER, Clairette	(unité professionnels c.c. 03) SURETÉ DU QUÉBEC Arbitre : Me Joëlle L'Heureux, sentence 1812	13513

INDEX DES PARTIES

VOLUME XXV1

		Page
LACHAPELLE, Céline	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : M. Gilles Lavoie, sentence 1765	12335
JEAN, Cécile	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DE LA JUSTICE Arbitre : M. Pierre A. Fortin, sentence 1766	12365
DUBÉ, Yvan	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE INNOVATION ET DE L'EXPORTATION Arbitre : M. André Ladouceur, sentence 1767	12367
RIVARD, France	(unité professionnels c.c. 95) LA RÉGIE DU LOGEMENT Arbitre : Me Jean-Marie Lavoie, sentence 1768	12397
THIBEAULT, Christian Me	(unité professionnels c.c. 06) MINISTÈRE DE LA JUSTICE Arbitre : Me Côme Poulin, sentence 1769	12429
SYNDICAT Professionnels (elles) (S.P.G.Q.)	(unité professionnels c.c. 03) MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, PECHERIE ET ALIMENTATION DU QUÉBEC Arbitre : M. Yvan Brodeur, sentence 1770	12439
GHANOUCHI, Mourad	(unité professionnels c.c. 99) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Yvan Saintonge, sentence 1771	12451
VALDIVIA, Claudia	(unité professionnels c.c. 03) SURETÉ DU QUÉBEC Arbitre : Me Nathalie Faucher, sentence 1772	12499
COTÉ, Annie	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Robert Choquette, sentence 1773	12501
GRIEF EMPLOYEUR (BEAUSOLEIL, Alain)	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE Arbitre : Me Nathalie Faucher, sentence 1774	12503
GRIEF EMPLOYEUR (PADDY, Shannon)	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : M. Pierre A. Fortin, sentence 1775	12519

INDEX DES PARTIES

VOLUME XXV1

		Page
GRIEF EMPLOYEUR (BAIRSTOW, Ronald)	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : M. Pierre A. Fortin, sentence 1776	12523
CAUCHON Véronique	(unité professionnels c.c. 99) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : M. Gilles Lavoie, sentence 1777	12529
SEGUIN Serge	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES Arbitre : Me Claudette Ross, sentence 1778	12563
BANDOUMEL Mougadodé	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Denis Tremblay, sentence 1779	12589
PAQUETTE Chantal	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1780	12629
PLANTE Evelyne	(unité professionnels : c.c. 95) COMMISSION DES TRANSPORTS Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1781	12639
COUTU Joanne	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1782	12667
GIRARD Gaétan	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : Me Yvan Saintonge, sentence 1783	12683
BEGIN Nathalie	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Pierre Cloutier, sentence 1784	12687
PERRON Martial	(unité professionnels : c.c. 03) COMMISSION DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL Arbitre : Me Françine Beaulieu, sentence 1785	12703
LEONARD Daniel	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Claudette Ross, sentence 1786	12785

INDEX DES PARTIES

VOLUME XXV1

		Page
MARCEAU Suzanne	(unité professionnels : c.c. 03) COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASS. Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1787	12829
S.P.G.Q.	(unité professionnels : c.c. 03) MAPAQ ET CONSEIL DU TRÉSOR Arbitre : Me Yvan Brodeur, sentence 1788	12843
BEAUDET Michel	(unité professionnels : c.c. 03) SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me François Blais, sentence 1789	12879
SMITH Maria-Filomena	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES Arbitre : Me Yvan Saintonge, sentence 1790	12909
CROTEAU Louisette	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1791	12933
LAPERLE Stéphane	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS (Fonds de construction et améliorations réseau routier) Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1792	12947
LORD Monique	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1793	12967
BEAULIEU Sébastien	(unité professionnels : c.c. 03) SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1794	12975
CHAYER Huguette	(unité professionnels c.c. 98) MINISTÈRE DE LA JUSTICE Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1795	13001
COMEAU Madeleine	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Jacques Doré, sentence 1796	13019
ROSS, Annette	(unité professionnels : c.c. 98) LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC Arbitre : Me Joëlle L'Heureux, sentence 1797	13079

INDEX DES PARTIES

VOLUME XXV1

LAFALMME Sylvie	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Louise Doyon, sentence 1798	13095
KARAKEUSSIAN, Hrair	(unité professionnels c.c. 03) SURETÉ DU QUÉBEC Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1799	13097
SYNDICAT	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE Arbitre : Me Gilles Lavoie, sentence 1800	13115
DUPUIS, Maurice	(unité professionnels : c.c. 03) SÉCURITÉ PUBLIQUE Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1801	13125
LUSSIER, Claude	(unité professionnels : c.c. 98) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : Me Jacques Doré, sentence 1802	13153
ST-AMOUR, Alain	(unité professionnels : c.c. 03) SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC Arbitre : Me Claudette Ross, sentence 1803	13167
EDLINE, Henri	(unité professionnels : c.c. 98) COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1804	13195
LAUZON, Ernest	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1805	13227
DÉPAULT, Jacqueline	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DU REVENU Arbitre : Me Maureen Flynn, sentence 1806	13255
DÉZIEL, Mélanie	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1807	13277
TREMBLAY, Claude	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1808	13349

INDEX DES PARTIES
VOLUME XXV1

TRAN, Thy-Tin	(unité professionnels : c.c 98) MINISTÈRE DU REVENU < la DPPA > -Direction principale de la perception des pensions alimentaires Arbitre : Me Diane Sabourin, sentence 1809	13415
MOREAU, Lynda	(unité professionnels : c.c 03) ASSEMBLÉE NATIONALE (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC) Arbitre : Me Pierre A. Fortin, sentence 1810	13471
ROY, Gaétan	(unité professionnels : c.c. 03) MINISTÈRE DES TRANSPORTS Arbitre : Me Yvan Saintonge, sentence 1811	13495
DESORMEAUX MARINIER, Clairette	(unité professionnels c.c. 03) SURETÉ DU QUÉBEC Arbitre : Me Joëlle L'Heureux, sentence 1812	13513

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 30 juillet 2009

DEVANT L'ARBITRE : **Me Joëlle L'Heureux**

Assesseur syndical : **Monsieur Roberto Hamel**
Assesseur patronal : **Monsieur Keith Vandenberg**

Syndicat de la fonction publique du Québec - fonctionnaires
Ci-après appelé « le syndicat »
Et
La Financière agricole du Québec
Ci-après appelée « l'employeur »

Plaignants : Annette Ross

Griefs : n° du greffe 01-98-007975
n° du syndicat 118625

Convention collective : 1998-2002

SENTENCE ARBITRALE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

[1] L'audience a eu lieu les 3 avril et 22 mai 2009. Les parties ont admis que la procédure de grief et d'arbitrage prévue à la convention collective avait été respectée, que l'arbitre était valablement saisie du grief et avait compétence pour décider du grief soumis.

LE GRIEF

[2] Par ce grief déposé le 31 mars 2004, le syndicat conteste le non-rappel au travail de la plaignante en 2004 :

> « Je conteste le fait qu'un employé fait du travail d'agent de bureau le tout étant relié à ma liste de rappel et principalement en lien avec mon corps d'emploi.
>
> Je réclame le temps fait par cet employé et ce pour la période de rappel qui est du 13 janvier au 12 décembre ainsi que tous les droits et avantages de la convention collective. »

LA PREUVE

[3] Les parties ont admis que la plaignante était un employé saisonnier sur la liste de rappel, avec droit de rappel se situant entre le 13 janvier et le 12 décembre. La plaignante détenait le premier rang sur la liste de rappel. Il est aussi admis que la plaignante était classée et qualifiée pour effectuer le travail d'agent de bureau. Les parties admettent que la plaignante était disponible et qu'elle n'a pas travaillé en 2004.

[4] La plaignante a travaillé comme agent de bureau au centre de service de Gatineau de 1998 à 2003. Après 2003, l'employeur n'a effectué aucun rappel d'employé saisonnier classé agent de bureau.

[5] L'extrait des Politiques de gestion sur la classification qui donne les attributions principales d'agent de bureau est déposé :

> « AGENTE DE BUREAU
>
> 3. Les attributions principales et habituelles des agents de bureau consistent à effectuer divers travaux de bureau caractérisés par la cueillette, la vérification, la sélection, l'interprétation, la préparation et la transmission de données ainsi que par le traitement du courrier. Ces travaux portent principalement sur l'application de règlements, de directives, de mesures administratives ou de procédures judiciaires, sur l'exécution de travaux d'écritures reliés à la comptabilité, aux statistiques ou à l'approvisionnement.
>
> (...)
>
> 4. La classe d'agent de bureau comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux alinéas qui suivent :

(...)

L'agent de bureau participe à l'établissement de procédures de classification de dossiers, rubans ou disques magnétiques, archives ou autres documents; il voit à la mise à jour et au contrôle du système; il analyse les nouveaux documents et fait établir des dossiers de base; il fait des recherches dans cette documentation, dépouille et analyse les pièces, prépare le matériel ou la documentation spécifique nécessaire à des études ou travaux subséquents; il rédige des rapports et de la correspondance; il s'assure que la documentation est conservée en ordre et sécurité et tient les inventaires requis; il décide de la circulation des documents et en assure, au besoin, un service de prêt et de circulation. »

[6] Le directeur régional du centre de service de Gatineau est monsieur Daniel Berthiaume. La Financière agricole, l'employeur, est un organisme créé en 2001 à la suite de la fusion de la Régie de l'assurance agricole et de la Société de financement agricole. Jusqu'en 2003, un bureau se trouvait à Hull pour l'aspect financement, et un autre à Buckingham pour l'aspect assurances. La plaignante travaillait à Buckingham. Le 19 mars 2004, le bureau de Hull a été regroupé avec celui de Buckingham. Il n'y avait donc plus qu'un seul établissement.

[7] Avant 2004, le centre de service de Gatineau desservait environ 1000 producteurs, dont 800 clients pour l'assurance et 500 clients pour le financement. Au début de l'année 2004, la portion du territoire couvrant les Basses-Laurentides et Lachute a été transférée au centre de service de St-Eustache. Ce transfert a visé environ 30 % de la clientèle du centre de service de Gatineau au niveau des assurances. Selon monsieur Berthiaume, cette diminution de la clientèle a eu un impact évident sur les effectifs. Quant au regroupement des bureaux de Buckingham et de Hull, il a permis un gain au niveau du travail administratif. Il énumère les gains au niveau des services : réception, abonnements, traitement du courrier, timbrage, télécopieur, remplacement de vacances. La secrétaire additionnelle aide au niveau de l'assurance pour répondre au téléphone, supporte si un agent s'absente et fait de la saisie de donnée à l'occasion.

[8] La plaignante a déposé un grief en mars 2004, car quelqu'un lui a dit que Caroline Rhéaume et Gilles Vinet, qui étaient techniciens ou conseillers (les témoins utilisent les deux termes), faisaient du travail à sa place. La plaignante ajoute aussi le nom de Philippe Legault. La plaignante dit avoir subi un préjudice important, car elle était près de l'âge de la retraite et aurait voulu travailler jusqu'à 55 ans. Elle dit ne pas avoir eu la chance de faire l'année qui lui manquait. Elle évalue ses dommages à une somme de 1000. $. La plaignante confirme avoir signé sa lettre de démission en 2004, à 54 ans. La plaignante dit qu'elle devait donner sa démission pour faire sa demande au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics.

[9] Interrogée dans le cadre de la preuve patronale, la plaignante confirme avoir été embauchée au Ministère de la Justice en 2005. Elle a eu deux jours de formation et a donné sa démission pour cause de maladie à durée indéterminée.

[10] La plaignante a travaillé pour les périodes suivantes pour La Financière agricole, à titre d'agente de bureau :

- 1998 : 5 jours/semaine du 18 juin au 14 août, du 28 septembre au 30 octobre et du 30 novembre au 18 décembre;
- 1999 : 5 jours/semaine du 1er mars au 2 avril et du 17 mai au 13 août;
- 2000 : 5 jours/semaine du 31 janvier au 31 mars; 3 jours/semaine du 1er mai au 11 août et du 28 août au 22 décembre;
- 2001 : 3 jours/semaine du 18 juin au 21 décembre;
- 2002 : 3 jours/semaine à compter du 24 avril au 18 octobre et du 15 octobre au 13 décembre; modifié à 5 jours/semaine à compter du 3 juin jusqu'au 23 septembre;
- 2003 : 5 jours/semaine du 20 mai au 12 décembre; modifié à 3 jours/semaine du 14 juillet au 12 décembre.

[11] La plaignante dit avoir conservé ses rapports d'activité et son emploi du temps détaillés. Selon son témoignage, elle travaillait pour tout le monde en général. Sa supérieure immédiate en 2003 était madame Diane Lapierre. C'est elle qui lui assignait son travail. La plaignante allait rencontrer madame Lapierre ou cette dernière venait à son poste de travail. Le suivi des tâches se faisait environ trois fois par semaine. Madame Lapierre, qui témoigne aussi, dit qu'elle n'était pas la supérieure de la plaignante. Elle s'assurait toutefois que les suivis soient faits auprès des agentes de bureau qui travaillaient en lien avec les conseillers.

[12] La plaignante décrit en détail ses tâches en 2003. Elle dépose un document « *Aide-mémoire pour la saisie du rapport d'activités* ». Le document comprend une liste de cinq programmes collectifs, douze programmes individuels, neuf programmes d'assurance stabilisation et quatre programmes autres. La plaignante dit avoir fait de la saisie ou de la vérification de saisie dans tous les programmes identifiés, et aussi la préparation de dossiers pour plusieurs de ces programmes. La preuve ultérieure permet de préciser que plusieurs des programmes inscrits sur la liste n'étaient pas actifs au centre de service de Gatineau.

[13] La plaignante décrit les tâches reliées au programme FOIN. La préparation du dossier débute en mai. Au moment des récoltes, le producteur donne le résultat de sa fauche pour chaque champ. Le conseiller note la donnée à la main sur la feuille prévue à cet effet dans son dossier et remet le tout à la plaignante qui effectue la saisie à

l'ordinateur. La plaignante accomplit les tâches reliées au programme FOIN depuis 1998. Il peut y avoir deux ou trois fauches par été. Lorsque toutes les fauches sont saisies, il y a un exercice de compilation fait par elle, mais supervisé par le conseiller. Elle saisit aussi les anomalies ou justifications. La plaignante dit avoir saisi la quasi-totalité des données pour le programme FOIN, sauf pour quelques conseillers qui faisaient de la saisie en 2003. Les conseillers ne faisaient pas de saisie de FOIN avant 2003. Le programme FOIN représente 40 % de son travail. En contre-interrogatoire, elle confirme que « *foin 08-07-06* » indiqué sur sa feuille de travail de 2003 représente les zones attribuées à Janique Courchesne. Madame Courchesne est basée à Maniwaki. Monsieur Berthiaume déclare que madame Blais, agente de bureau, a fait la saisie pour le programme FOIN pour madame Courchesne en 2004.

[14] Il n'est pas nécessaire de résumer le travail spécifique pour chaque programme décrit par la plaignante. Il s'agit dans tous les cas de saisie de données à partir d'un document papier et de vérification entre le document de saisie et le document d'origine. La plaignante évalue à 60 % de sa tâche tout ce qui est saisie, vérification et préparation des dossiers. En ré-interrogatoire, la plaignante évalue plutôt ce pourcentage à 80 %. Elle base cette évaluation sur son rapport d'activité 2003, qui n'est pas déposé.

[15] La procureure patronale dépose en preuve une fiche de gestion du rendement de la plaignante, signée et datée de décembre 2001. On peut lire ceci à la section des commentaires du supérieur :

> « Le virage entrepris par le secteur assurances de La Financière Agricole a fait en sorte que le travail d'Annette avec l'organisation s'est trouvé passablement raccourci et modifié en 2001. En effet, Annette à été rappelée au travail uniquement pour la période de juin à décembre et ce, à 3 jours par semaine.
>
> Ses mandats au cours de cette période consistaient majoritairement à effectuer la saisie des données des fermes partenaires dans le foin et à donner le support nécessaire aux conseillers responsables d'effectuer la saisie de leurs dossiers pour les fauches 2 et 3. Annette s'est bien acquittée de cette tâche même si elle avait l'impression au départ de transférer une partie de son travail aux conseillers qui seront en charge de l'opération complète en 2002.
>
> Les autres mandats d'Annette étaient de donner du support aux agentes dans leur travail de tous les jours (saisie des CRR, classement divers, double vérification, téléphones...). (...) »

[16] La plaignante dit que ça ne s'est pas passé comme ça. Les conseillers n'ont pas été en mesure de faire le travail de saisie. Elle nuance par la suite pour dire que les conseillers ont fait de la saisie des deuxièmes et troisièmes fauches, mais qu'elle en a fait aussi. Elle dira aussi que les seules saisies faites directement par le conseiller lorsqu'elle était là étaient les déclarations pour le programme Veaux d'embouche.

[17] Monsieur Berthiaume dit au contraire que la réingénierie des processus d'affaires au niveau des assurances a commencé en 2000 et 2001, parce que les clients avaient critiqué la lourdeur administrative. Par la réingénierie, l'employeur a voulu diminuer le papier que le producteur avait à remplir et favoriser le contact personnel entre le conseiller et le client. À compter de 2001, les conseillers en assurance contactaient le client. Ils échangeaient avec lui par téléphone sur divers aspects du dossier et saisissaient directement les données au système. Cette réingénierie a été mise en place dans tous les bureaux, pas seulement à Buckingham. Il dit qu'il y avait toutefois une exception pour les zones 6, 7 et 8 sous la responsabilité de madame Courchesne du bureau de Maniwaki. Ce bureau n'était pas équipé pour que le conseiller puisse faire la saisie directe à l'ordinateur. La réingénierie a aussi été appliquée dans le programme Agneaux, Porcelets et Déclarations d'intérêt végétal. Monsieur Berthiaume confirme le contenu de la fiche de gestion du rendement de la plaignante de décembre 2001.

[18] Monsieur Gilles Vinet, technicien agricole, témoigne à l'audience. Il était occasionnel jusqu'en mai 2004. Il est devenu saisonnier avec droit de rappel en mai 2004 et l'est encore aujourd'hui.

[19] Le document « *Répartition des tâches* » indique la répartition du travail entre tous les conseillers pour une période donnée. La colonne de gauche identifie les programmes en cours pour cette période. Ce document indique que monsieur Vinet était responsable de plusieurs programmes et aussi de diverses saisies. Questionné sur la saisie qu'il a effectuée, le témoin éprouve de la difficulté à répondre aux questions, mais termine son témoignage de façon plus cohérente. Son témoignage se résume ainsi. Il a fait de la saisie à l'écran pour plusieurs programmes, comme les autres conseillers. Pour les programmes Veaux d'embouche, Agneaux, FOIN et pour la Déclaration d'intérêt végétal, la saisie se faisait en même temps que la déclaration au téléphone faite par le producteur aux conseillers en assurance.

[20] Pour l'Inventaire VEE, les conseillers se rendaient aux fermes. Ils y recueillaient l'information sur papier pour qu'elle soit saisie ultérieurement à l'ordinateur. Il confirme avoir lui-même saisi une bonne partie des données papier des conseillers qui ont fait les inventaires. Pour le programme ESB (campagne d'adhésion), la saisie se faisait directement à l'ordinateur alors que le conseiller était en ligne avec le client, ou par les agentes de bureau lorsque les clients envoyaient les données par la poste. Il a fait de la correction, car il était responsable du programme. Pour le programme CRR, les données étaient recueillies sur papier. Les agentes de bureau ont procédé à la saisie à l'ordinateur pour le programme CRR. Le témoin ne sait pas s'il a fait de la correction pour le programme CRR en 2004. Monsieur Vinet dit avoir évalué à la fin du mois de mars 2004 avoir fait 40 heures de saisie et de vérification pour le programme Inventaire VEE. Il na pas fait de saisie de données papier pour le programme Inventaire VEE après mars 2004. Il ajoute avoir fait un peu de saisie dans un autre programme pour dépanner un collègue, Philippe-André Legault. Ce dernier devait faire la saisie en direct, mais a omis de le faire. Le témoin Vinet inclut cette saisie dans les 40 heures déjà

évaluées. La procureure patronale dépose copie d'un courriel transmis le 31 mars 2004 par monsieur Vinet à monsieur Berthiaume. Monsieur Vinet y dit avoir consacré 9.5 heures au projet pilote veaux embouche et approximativement 40 heures à la saisie, la double vérification et autres tâches reliées au dossier Inventaire VEE depuis le 11 février. Les notes manuscrites sur le document indiquent que parmi les 40 heures, 20 heures correspondent plutôt à des commentaires avec les clients. Les 9.5 heures sont pour de la saisie qui devait être faite directement par un autre conseiller. Ce conseiller se présentait avec un ordinateur portable chez le client. Il n'était pas à l'aise avec l'informatique et a inscrit les données sur papier. Ces 40 heures ne seraient pas continues. Monsieur Vinet dit être le seul conseiller à avoir fait de la saisie papier pour le programme Inventaire VEE.

[21] Monsieur Vinet confirme aussi avoir fait imprimer les déclarations ESB. On parle de minutes en termes de temps, par déclaration. Il croit avoir mis les déclarations dans les dossiers physiques. Par ailleurs, les agentes de bureau procédaient à la préparation des dossiers pour tous les programmes. Questionné sur le mémo du 9 février 2004 dans lequel Janique le remercie, ainsi que Guylaine D, Caroline pour la préparation de 195 dossiers pour Inventaire VEE, le témoin dit que les formulaires étaient alignés sur une table et qu'il a monté les dossiers. Le tout a pris moins d'une journée.

[22] Madame Diane Lapierre témoigne aussi à l'audience. Questionnée sur l'impact de la réorganisation, elle confirme qu'il y a eu un travail de classement additionnel suite au déménagement, et aussi l'expédition des dossiers transférés à St-Eustache. Les parties admettront par la suite que l'équivalent d'une journée de travail d'une technicienne a été effectué pour sortir les dossiers des classeurs et les mettre dans des boîtes.

[23] Madame Lapierre confirme que pour les programmes VEE, la Campagne d'adhésion, le programme Agneaux, la Déclaration d'intérêt végétal, le programme FOIN, la saisie était faite directement à l'écran par les conseillers. Le programme Inventaire VEE faisait l'objet de déclarations écrites saisies par les agentes de bureau, de même que le programme ESB-3. Il y avait deux agentes de bureau régulières en 2003 et aussi en 2004.

L'ARGUMENTATION

Argumentation de la procureure syndicale

[24] La procureure syndicale souligne que le processus de rappel est prévu à l'article 11-49.12. La plaignante était classée et qualifiée pour effectuer le travail d'agent de bureau. Elle était aussi disponible. Si des tâches d'agents de bureau devaient être accomplies en 2004, la plaignante était au premier rang et devait être rappelée. L'employeur ne pouvait faire faire les tâches par quelqu'un détenant une autre classification à partir du moment où la période d'emploi prévue était de 21 jours de travail. Elle réfère à la jurisprudence sur la mention d'employés permanents ou

temporaires à 11-49.12. Monsieur Vinet était à cette époque un employé saisonnier avec droit de rappel. Il n'est donc pas visé par cette mesure.

[25] Selon le Recueil des politiques de gestion, direction de la classification, les attributions des agents de bureau incluent la saisie de document et le montage des dossiers. Avant 2003, les conseillers ne faisaient pas de saisie reliée au programme FOIN. En 2003, la saisie des données relatives au programme FOIN a occupé 40% du travail de la plaignante. La plaignante a identifié à partir du document « *Aide-mémoire pour la saisie du rapport d'activités* » tous les programmes pour lesquels elle effectuait la saisie, la vérification de saisie et le montage des dossiers en 2003. Le tout représentait 80 % de son travail.

[26] En 2004, Gilles Vinet, technicien, a effectué des tâches de saisie. La procureure syndicale considère que peu importe que la saisie soit faite lorsque le conseiller est au téléphone ou à partir d'un document papier, il s'agit de saisie informatique dans les deux cas. La saisie n'est pas une tâche de niveau technique. On constate donc un transfert de tâches de l'agent de bureau vers le technicien, ce qui ne respecte pas les directives de classification. Considérant que le travail effectué par la plaignante existait toujours, le syndicat réclame cinq mois de salaire.

[27] Subsidiairement, si le tribunal considérait uniquement la saisie informatique à partir du papier, la réclamation serait de trois mois de salaire. La preuve démontre que Gilles Vinet a effectué environ 40 heures de saisie informatique à partir du papier pour le contrôle des inventaires VEE, le projet pilote VEE et le programme FOIN pour monsieur Legault. Gilles Vinet a aussi saisi, à partir du papier, une bonne partie des données du programme FOIN, qui représentait 40% des tâches de la plaignante, donc deux mois de travail. La procureure syndicale y ajoute les tâches suivantes :

- la vérification à la fin de chaque journée pour la campagne d'adhésion, de février à avril;
- la correction de saisie pour les programmes CRR, ESB, les déclarations agneaux et les déclarations d'intérêt végétal;
- le montage des dossiers;
- le transfert des dossiers à St-Eustache.

[28] La procureure syndicale souligne que les programmes existaient toujours en 2004. Le même travail devait être effectué et aucun agent de bureau n'a été engagé. Elle déclare qu'il n'y a pas de preuve que le 30% de dossiers en moins aurait eu un impact sur le travail de la plaignante. Elle dépose trois décisions sur les principes applicables en matière de droit de rappel[1]. En plus du salaire, la procureure syndicale

---

[1] *Gouvernement du Québec (Ministère des Terres et Forêts) et Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec,* SA 1021, 28 juin 1993, arbitre Jean-Guy Ménard; *Syndicat de la fonction*

demande des dommages pour compenser la prise de retraite anticipée par la plaignante et demande au tribunal de réserver sa juridiction sur la détermination du quantum si les parties ne s'entendent pas.

Argumentation de la procureure patronale

[29] Est-ce qu'il y avait, en 2004, un emploi saisonnier d'agent de bureau qui aurait dû être confié à la plaignante? L'article 11-49.12 parle bien d'un emploi saisonnier et non de tâches. L'emploi saisonnier est défini à l'article 1-1.01. Selon l'employeur, il n'y avait pas un tel emploi en 2004. La partie syndicale a présenté une longue preuve sur les tâches de la plaignante en 2003, en soumettant que les mêmes tâches existaient en 2004. La procureure de l'employeur souligne les éléments contextuels qui, selon elle, expliquent qu'il n'y a pas eu d'embauche en 2004.

[30] La plaignante travaillait en 2003 et les années précédentes, en soutien aux autres agentes de bureau, avec un horaire de 3 jours par semaine la majorité du temps. La réingénierie mise en place a représenté un virage vers moins de papier. Le conseiller fait l'analyse et effectue la prise de données, les corrections et les vérifications directement du téléphone à l'écran. La procureure patronale souligne qu'il ne s'agit pas d'un grief de classification et que le tribunal ne peut déclarer que les tâches de saisie relèvent de l'agent de bureau.

[31] L'ouverture d'un nouveau point de service à St-Eustache a entraîné une baisse de la clientèle de 30 %, et ce, pour tous les programmes. Le déménagement physique du bureau a aussi permis de couper les dédoublements sur certaines tâches administratives, donc une économie de temps pour les agentes de bureau. La procureure patronale dépose certaines décisions sur l'aspect qualitatif et l'aspect quantitatif d'un emploi[2]. Dans le présent dossier, l'aspect quantitatif n'existe pas. La saisie de données pour le veau d'embouche a pris 20 heures et la saisie pour le projet pilote de veau d'embouche a nécessité 9 heures et demie. L'impression des documents a pris moins d'une journée. On parle donc d'une quarantaine d'heures de travail sur un mois et demi. La campagne d'adhésion fait aussi partie de la tâche des conseillers qui doivent expliquer les programmes. La vérification des données fait aussi partie de la tâche du conseiller. La correction au niveau de la saisie ne requiert qu'un temps minime. Il doit y avoir une certaine substance pour parler de l'existence d'un emploi saisonnier. La référence à une période de trois mois et celle de 21 jours le démontre.

---

publique du Québec et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports), SA 1228, 18 octobre 1996, arbitre Denis Tremblay; *Syndicat de la fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports)*, SA 1435, 14 février 2001, arbitre Pierre A. Fortin.

2 *Gouvernement du Québec et Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (Noël Fournier)*, SA 962, 10 juillet 1992, arbitre Gilles Ferland; *Syndicat de la fonction publique du Québec et Serge McLean et Gouvernement du Québec*, SA 1383, 3 décembre 1999, arbitre Denis Tremblay; *Gouvernement du Québec (Transports) et Syndicat de la fonction publique du Québec (Ouvriers) et Richard Morasse*, 16 décembre 2002, arbitre Bruno Leclerc.

[32] Le déménagement ne faisait pas partie des tâches normalement effectuées par la plaignante. Quant au programme FOIN, la plaignante en faisait la saisie uniquement pour les régions 6, 7 et 8. Autrement la prise de données était faite directement par les conseillers depuis 2001. La procureure patronale souligne que la prise de données par les conseillers au téléphone fait partie de leurs tâches. De plus, jamais la plaignante n'a parlé à un agriculteur, elle ne détient aucun droit de rappel pour cette tâche. Elle dépose deux autres décisions qui portent sur la nature du droit de rappel[3].

[33] Il n'y avait donc pas d'emploi saisonnier de prévisible. Subsidiairement, la réclamation de cinq mois est largement exagérée, considérant que le maximum d'heures de travail fait par un conseiller est de 40 heures. La réclamation pour dommages ne tient pas la route. La plaignante a démissionné en 2004 avant son 55e anniversaire.

Réplique de la procureure syndicale

[34] La procureure syndicale réplique que le délai pour le droit au grief est de 21 jours et non de trois mois. Si la preuve démontre une période prévisible de plus de 21 jours, l'employé saisonnier doit être rappelé au travail. Pour répondre à la question, il faut regarder les tâches d'agent de bureau faites par un technicien en 2004, ce qui inclut la saisie de données.

LES DISPOSITIONS PERTINENTES

[35] Sous la convention 1998-2002 :

> **1-1.01**
>
> *e)* EMPLOI SAISONNIER : un emploi qui chaque année doit être occupé pour une durée d'au moins trois (3) mois consécutifs et d'au plus dix (10) mois consécutifs;
>
> j) EMPLOYÉ SAISONNIER : un employé occasionnel dont le nom apparaît sur une liste de rappel des employés saisonniers prévue à l'article 11-49.04;
>
> **11-49.12** L'emploi saisonnier est confié à l'employé saisonnier en disponibilité et inscrit sur la liste de rappel d'employés saisonniers visée, à la condition que cet employé soit classé et qualifié pour effectuer le travail à accomplir, sous réserve du droit du sous-ministre de confier cet emploi à un employé temporaire ou permanent.
>
> Malgré les dispositions qui précèdent, lorsque ledit emploi peut être occupé par un ou plusieurs employés, pour une période prévisible ne pouvant excéder vingt et un (21) jours consécutifs, le sous-ministre n'est pas tenu de confier ledit

---

3 *Ministère du Revenu et Syndicat de la fonction publique du Québec (Micheline Delisle)*, 6 décembre 2006, arbitre Pierre A. Fortin.

> emploi à un employé saisonnier; il en est de même si le travail à accomplir est en dehors de la période d'emploi prévue à la liste de rappel de l'employé. (...) »

LES MOTIFS

[36] Le tribunal doit déterminer si l'employeur a contrevenu à l'article 11-49.12 en omettant de confier un emploi saisonnier à la plaignante en 2004. Pour répondre à cette question, le tribunal doit déterminer s'il y avait, en 2004, au centre de service de Gatineau, un emploi saisonnier d'agent de bureau pour lequel la plaignante détenait un droit de rappel.

[37] Les principes applicables en cette matière sont énoncés dans les affaires déposées par les procureures au dossier. Dans *Gouvernement du Québec et Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (Noël Fournier)*, l'arbitre Gilles Ferland applique une clause identique à 11-49.12 :

> « Il découle de la clause 11-49.09 qu'un employé saisonnier en disponibilité dont le nom est inscrit sur une liste de rappel a le droit d'être rappelé s'il y a un emploi saisonnier dans sa classe d'emploi.
>
> Aux termes de l'alinéa e) de la clause 1-1.01, un emploi saisonnier est défini comme "un emploi qui chaque année doit être occupé pour une durée d'au moins trois (3) mois consécutifs".
>
> Au sens courant du terme, un emploi est "un travail comportant des obligations, des responsabilités et exigeant des qualifications déterminées".
>
> Selon le soussigné, un emploi comporte deux volets : l'un qualitatif et l'autre quantitatif. D'une part, un emploi contient un certain nombre de tâches caractéristiques ainsi que des tâches secondaires ou connexes. C'est l'aspect qualitatif de l'emploi. D'autre part, un emploi contient aussi un certain volume, une somme, une quantité de travail à accomplir. C'est la composante quantitative de l'emploi. (...) »

[38] L'arbitre Ferland souligne les deux volets qui doivent être présents pour conclure qu'on emploi saisonnier est disponible. Il s'agit du volet qualitatif et quantitatif. Considérant que le préposé au matériel qui réclamait un droit de rappel aurait travaillé de façon discontinue entre 2,2 % et 10,3 % d'une journée normale de travail, il n'y avait pas suffisamment de tâches de préposé au matériel pour conclure qu'un emploi saisonnier était disponible.

[39] L'arbitre Bruno Leclerc, dans l'affaire de *Gouvernement du Québec (Transports) et Syndicat de la fonction publique du Québec (Ouvriers) et Richard Morasse*, se demande si les faits permettent de conclure à l'existence d'un emploi saisonnier, « c'est-à-dire d'*un emploi qui chaque année doit être occupé pour une durée d'au moins trois mois consécutifs.* » L'arbitre conclut que l'emploi saisonnier n'existait plus puisque les besoins avaient considérablement diminué.

[40] Dans *Gouvernement du Québec (Ministère des Terres et Forêts) et Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec*, SA 1021, l'arbitre Jean-Guy Ménard lie le droit de rappel aux besoins d'opération et au niveau des activités de la classe d'emploi détenue par le plaignant. Il poursuit ainsi :

> « (...) Ainsi, dans l'hypothèse où aucun changement ne serait prévu pour ce qui concerne aussi bien la dimension qualitative que quantitative des opérations, il serait dans l'ordre normal des choses que le salarié saisonnier ayant travaillé l'année précédente dans la sphère d'activité qui lui a valu l'acquisition de son droit de rappel s'attende à être rappelé l'année subséquente, son droit lui donnant d'une certaine façon une priorité de travail quant aux tâches qu'il avait coutume d'accomplir.
>
> Eu égard (sic) ces précisions, on conviendra dès lors que le fardeau qui incombe au salarié saisonnier qui, à l'instar de Monsieur Boulay, pense être lésé par son non-rappel est de démontrer que les tâches qui lui ont permis d'acquérir son droit de rappel ont malgré tout continué d'exister, en étant toutefois assumées ou bien par un employé appartenant à une autre classe d'emploi, ou bien par un collègue classifié comme lui, mais dont l'ancienneté serait inférieure à la sienne. Il y a par ailleurs lieu d'admettre que, pour contrer l'effet d'une telle preuve, l'Employeur aura intérêt à associer autant que possible sa décision de ne pas rappeler un tel salarié à l'introduction d'une modification significative au plan des opérations, et plus précisément pour ce qui a trait aux activités couverte (sic) par la classe d'emploi visée, ou à prouver que les tâches en cause étaient assumées par un salarié autre que le plaignant.
>
> (...)
>
> Tel qu'on l'a déjà indiqué, l'espèce cherche essentiellement à faire déterminer si les tâches qu'avait l'habitude d'accomplir Monsieur Boulay à titre d'ouvrier certifié d'entretien ont été exécutées par d'autres salariés que lui pendant la saison 1991. Partant, il devient d'aucun intérêt de s'arrêter au fait que les salariés auxquels on a pu en requérir l'exécution ont agi dans le respect des attributions de leur propre classe d'emploi, s'il s'agit de tâches qui appartenaient également à celle d'ouvrier certifié d'entretien et de travaux que Monsieur Boulay avait déjà accomplis à ce jour. »

[41] La jurisprudence confirme aussi qu'il s'agit essentiellement d'une question de fait. L'arbitre Denis Tremblay, saisi d'un grief de droit de rappel pour le même salarié pour deux années consécutives, accueille le premier grief et rejette le second. Dans *Syndicat de la fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports)*, SA 1228, l'arbitre Tremblay énonce que l'employeur doit respecter la structure d'emploi. Il confirme aussi qu'il doit rester des éléments suffisants pour que l'on puisse parler d'un emploi. En 1992, le salarié avait été engagé en début d'année. L'arbitre conclut qu'il était tout aussi nécessaire en septembre qu'en mai que le préposé au matériel soit présent. Saisi d'un nouveau grief pour 1993, dans *Syndicat de la fonction publique du Québec et Serge McLean et Gouvernement du Québec*, SA 1383,

l'arbitre réfère à la décision précitée de Gilles Ferland en ce qui concerne la façon de mesurer si un emploi existe encore. Il souligne aussi qu'il faut regarder la saison au complet pour faire cette évaluation. L'arbitre conclut qu'il restait trop peu d'activités reliées à la tâche de préposé au matériel pour reconnaître que l'emploi saisonnier existait encore.

[42] Le tribunal doit, dans un premier, déterminer pour quelles tâches la plaignante détenait un droit de rappel. La preuve révèle que la plaignante avait coutume d'accomplir les tâches de saisie informatique de données à partir du papier, de vérification de la saisie informatique avec le document papier, de préparation de dossiers et des tâches accessoires tels le téléphone, le courrier, le télécopieur, l'impression de documents et le classement.

[43] La procureure syndicale soumet que la saisie directe des données à l'écran par les conseillers est de la saisie informatique et que la plaignante dispose d'un droit de rappel pour cette tâche. La procureure patronale souligne que le présent tribunal n'est pas saisi d'un grief de classification.

[44] La tâche en question est celle effectuée par les conseillers qui, selon la preuve, contactent le client par téléphone ou rencontrent le client, échangent avec lui et inscrivent la donnée recueillie à l'écran, au bureau ou sur un portable, plutôt qu'inscrire la donnée sur le papier. La tâche effectuée par l'agent du bureau, qui consiste à transcrire la donnée du papier à l'ordinateur, n'existe donc plus pour les programmes qui ont fait l'objet de la réingénierie. Considérant qu'il n'a jamais fait partie des tâches de la plaignante de communiquer avec les clients ou de rencontrer les clients pour, entre autres, déterminer la donnée à noter, que ce soit sur papier ou sur écran, le tribunal doit conclure qu'elle ne dispose pas d'un droit de rappel à cet égard.

[45] Procédant à analyser la preuve pour chacune des tâches pour lesquelles la plaignante détient un droit de rappel, le tribunal retient ceci.

[46] La tâche principale de la plaignante était la saisie de données à partir du papier. Cette tâche représentait, selon son témoignage, 80% de son travail. La saisie de données à partir du papier a diminué en 2004 en raison du virage décrit précédemment. En effet, la preuve révèle qu'en 2004, année pertinente au litige, les conseillers ont inscrit directement à l'écran les données pour les programmes FOIN (à l'exception de madame Courchesne), Agneaux, Porcelets, Veaux d'embouche, Déclaration d'intérêt végétal et en partie pour la compagne d'adhésion ESB.

[47] La saisie informatique de données à partir du papier a aussi diminué en 2004 en raison du transfert de 30 % de la clientèle en assurance au centre de service de St-Eustache. Étant donné que la plaignante travaillait en support à deux agentes de bureau, à temps partiel la majorité du temps, on pourrait penser que ces deux facteurs ont eu un effet direct sur son emploi saisonnier. Cette hypothèse est confirmée par la preuve.

[48] La preuve révèle que le conseiller Gilles Vinet a fait de la saisie à partir du papier entre le 11 février et le 31 mars 2004, pour l'Inventaire VEE et pour dépanner le conseiller Legault qui aurait dû faire de la saisie à l'écran chez l'agriculteur dans le programme projet pilote Veaux d'embouche. La procureure syndicale demande de reconnaître ici 40 heures de saisie, ce qui est effectivement démontré.

[49] La partie syndicale demande aussi de reconnaître les tâches de vérification et de correction. Toutefois, la preuve indique que le temps passé à la vérification de la saisie informatique et à la correction est inclus dans les 40 heures rapportées par le témoin Vinet.

[50] La partie syndicale soumet que le témoin Vinet a effectué de la saisie à partir du papier dans le programme FOIN. Le tribunal ne retient pas que le conseiller Gilles Vinet a fait de la saisie informatique à partir du papier dans le programme FOIN. La preuve démontre plutôt que ces données étaient inscrites par les conseillers directement à l'écran, à l'exception des dossiers de madame Courchesne. Cette saisie pour les zones 6, 7 et 8 a été faite par une agente de bureau.

[51] La procureure syndicale dit arriver à un total de trois mois de travail, soit environ 420 heures, et ce, même si le tribunal ne retient que la saisie de données à partir du papier. Avec égards, la preuve, de l'avis du tribunal, révèle plutôt un maximum de 40 heures de saisie à partir du papier et de vérification effectuées par Gilles Vinet.

[52] La prétention de l'employeur que la réingénierie et le transfert des dossiers à St-Eustache ont diminué le besoin d'effectif et fait en sorte que les services de la plaignante n'étaient plus requis est donc confirmée par la preuve. Même en ajoutant la journée de préparation de dossiers et l'équivalent d'une journée de classement, ce que l'employeur réfute car il s'agissait d'une tâche ponctuelle, il n'y a aucun moyen de conclure qu'il existait, en 2004, un emploi saisonnier d'agent de bureau au centre de service de Gatineau.

[53] Le tribunal peut comprendre que la plaignante ait été déçue de ne pas avoir été rappelée au travail. Toutefois, les quelques tâches mises en preuve, qui totalisent 40 heures de saisie de donnée, une journée de préparation de dossiers et, sous réserve, une journée de classement, sont trop peu importantes pour considérer qu'un emploi saisonnier existait encore. Les effets de la réingénierie et du transfert de dossiers à St-Eustache sont indéniables et ont fait en sorte que l'emploi saisonnier de la plaignante, qui effectuait l'excédent de travail des deux autres agentes de bureau de façon saisonnière, à raison de trois jours par semaine pour la majorité du temps, n'existait plus. Le volet quantitatif nécessaire pour conclure à l'existence d'un emploi saisonnier est tout simplement absent.

POUR CES MOTIFS

REJETTE le grief.

Joëlle L'Heureux, arbitre

Pour le syndicat : Me Stéphanie Julien

Pour l'employeur : Me Mélissa Houle

Date(s) d'audience : 3 avril et 22 mai 2009

Date(s) de délibéré : 28 juillet 2009

Date de la décision : 30 juillet 2009

REÇU LE
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ARBITRAGE DE GRIEF
EN VERTU DU CODE DU TRAVAIL DU QUÉBEC (L.R.Q., c. C-27)

ENTRE : **COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC (CSST)**

(l'« employeur »)

ET : **SYNDICAT DES PROFESSIONNELLES ET PROFESSIONNELS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**

(le « syndicat »)

N^{os} des griefs : 31184, 31179
N^{os} du Greffe: 04-98-010745, 04-98-010650

Nom de la plaignante : Sylvie Laflamme

SENTENCE ARBITRALE INTERLOCUTOIRE

Arbitre :	M^{e} Louise Doyon
Assesseur patronal :	M. Jean-Philippe Day
Assesseur syndical :	M^{e} Normand Gagné
Procureur patronal :	M^{e} Éric Bédard
Procureur syndical :	M^{e} Robert Dury
Date de la sentence :	10 septembre 2009

REÇU LE
14 SEP. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

LA SITUATION

[1] Le 2 septembre dernier, le syndicat a demandé une remise de l'audience du 3 septembre après avoir été informé que la plaignante avait déposé une plainte en vertu de l'article 47.3 du Code du travail auprès de la Commission des relations du travail et qu'elle souhaitait une remise de cette audience, ce avec quoi le syndicat était d'accord.

[2] L'employeur s'est opposé à cette demande au motif que l'employeur et le syndicat ont conclu une entente qui règle tous les éléments litigieux qui restaient en suspens et pour lesquels le tribunal avait réservé sa compétence dans la sentence arbitrale du 5 octobre 2007. Le syndicat confirme qu'il y a eu entente avec l'employeur sur le quantum devant être payé en application de cette sentence arbitrale. Pour sa part toutefois, la plaignante a refusé de signer cette entente et a déposé une plainte à la Commission des relations du travail.

CONCLUSION ET DISPOSITIF

[3] Compte tenu des représentations des parties sur l'opportunité de remettre l'audience du 3 septembre 2009.

POUR CES MOTIFS, le tribunal

ACCUEILLE la demande de remise de l'audience du 3 septembre 2009;

RÉSERVE compétence pour trancher à la demande d'une partie toute difficulté relative à l'application de cette sentence.

Montréal, le 10 septembre 2009

Louise Doyon

Me Louise Doyon, Arbitre

TRIBUNAL D' ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

DATE : 12 septembre 2009
Référence : GLA09499

DEVANT L'ARBITRE : GILLES LAVOIE

JOHANNE GRÉGOIRE, assesseure syndicale
CHANTAL LATOUR, assesseure patronale

Syndicat des Professionnels du Gouvernement du Québec
ci-après "le syndicat"

Et

Gouvernement du Québec (Sûreté du Québec)
ci-après " l'employeur"

Plaignant (e) : Hrair Karakeussian

Grief(s) N° : 04-03-001052 (46535)

Convention collective : 2003-2010

REÇU LE
17 SEP. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

SENTENCE ARBITRALE

Il s'agit d'un grief par le biais duquel le plaignant conteste le congédiement décidé par son employeur suite à une accusation de complot en vue de commettre une fraude.

PRÉLIMINAIRES

[1] Le 9 juillet 2008, le soussigné a été désigné, par les parties, par l'entremise du Greffe d'arbitrage de la Fonction publique pour entendre et disposer du grief du plaignant.

[2] L'audience fixée au 8 octobre 2008 s'est poursuivie par la suite, le 19 février 2009. Subséquemment, le soussigné a délibéré avec les assesseures désignées par les parties le 17 mars suivant.

[3] Dès l'ouverture de l'instance, après le dépôt des pièces constitutives, les procureurs des parties ont procédé à faire les admissions d'usage et ont ainsi reconnu que la procédure interne avait été correctement suivie et que l'arbitre avait juridiction pour disposer du litige.

[4] Par la suite, les parties se sont également convenues de procéder à faire le dépôt d'une preuve documentaire et de certaines admissions.

LE GRIEF

[5] Le grief du plaignant, daté du 6 décembre 2006, est libellé dans les termes suivant :

> « Exposé des faits du grief et décision recherchée :
>
> Par lettre du 25 mai 2006, mon employeur m'informe de sa décision de procéder à mon congédiement, effectif le 25 mai 2006.
>
> Je conteste cette décision parce qu'elle est mal fondée én fait et en droit et qu'elle est contraire à la convention collective.
>
> Je demande l'annulation de cette décision et qu'il soit ordonné à l'employeur de rétablir mon lien d'emploi au 25 mai 2006, y compris le salaire prévu, le tout avec intérêts au taux prévu au Code du travail. »

[6] Quant à la lettre de congédiement de l'employeur, datée du 25 mai 2006, elle est formulée comme suit :

> « Monsieur,
>
> **Congédiement disciplinaire - article 3-2. 01 et suivants de la convention collective des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec**

Par la présente, soyez informé de notre décision de vous congédier de vos fonctions de vérificateur interne à la direction de l'audit et de l'évaluation à la Sûreté du Québec, à compter du 25 mai 2006 à 16 h 30, mettant du même coup, fin à votre relevé provisoire de fonction.

Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :

- Au cours des mois de mai et juin 2000, alors que vous étiez technicien en vérification fiscale, chef d'équipe, au ministère du Revenu, avoir, avec un complice, manœuvré dans le but de soutirer frauduleusement des sommes d'argent à un contribuable.

Vos manœuvres se sont concrétisées par les actions suivantes :

- Le 25 mai 2000, vous avez créé un faux dossier de vérification ;

- À cette même date, vous avez communiqué avec le contribuable visé pour l'informer que son dossier fiscal faisait l'objet d'une vérification pour trois années antérieures alors que ce n'était aucunement le cas ;

- Le 7 juin 2000, vous avez rencontré ce même contribuable à son domicile. À cette occasion, vous vous êtes identifiés comme un employé du ministère du Revenu et avez faussement déclaré au dit contribuable que ce dernier devait une somme importante d'argent au ministère du Revenu ;

- Le 3 juillet 2000, vous vous êtes assigné le faux dossier de vérification que vous aviez créé le 25 mai 2000 ;

- Le 15 septembre 2000, vous avez irrégulièrement annulé le dossier de vérification créé le 25 mai 2000.

Les actes que vous avez commis sont complètement incompatibles avec les responsabilités de technicien en vérification fiscale, chef d'équipe au ministère du Revenu et avec celles d'un vérificateur interne à la Sûreté du Québec.

Vous avez usé de votre position de fonctionnaire au ministère du Revenu pour abuser de la confiance d'un citoyen et avez ainsi contrevenu à plusieurs des normes d'éthique et de discipline applicables dans la fonction publique, le tout, avec les équipements de l'employeur et, en partie, sur votre temps de travail.

De plus, ces agissements ont eu pour effet d'entacher l'image de la fonction publique et plus précisément du ministère du Revenu ainsi que de la Sûreté du Québec.

Pour toutes ces raisons, notre lien de confiance envers vous est définitivement rompu.

Le service de la rémunération globale régularisera votre dossier et vous remboursera toutes sommes qui pourraient vous être dues.

Vous pouvez en appeler de cette sanction en suivant la procédure de grief prévue à votre convention collective de travail. Votre syndicat sera informé de la présente, à moins que dans un délai de cinq jours vous vous y opposiez.

(S) Richard Deschênes »

LA PREUVE

[7] Outre la preuve documentaire relative aux différents faits de l'affaire, les parties ont procédé à faire les deux admissions suivantes :

- La partie syndicale admet que monsieur Hrair Karakeussian a plaidé coupable aux accusations telles qu'apparaissant à un extrait du plumitif criminel et pénal (P-4) et admet avoir commis les actes reprochés.

- La partie syndicale admet que le 25 avril 2006, l'employeur a appris par les journaux que monsieur Karakeussian avait l'intention de plaider coupable aux accusations criminelles mentionnées à (S-3).

[8] Les principaux faits pertinents mis en preuve peuvent se résumer utilement comme suit.

[9] Dans le cadre de sa preuve, le procureur patronal fait entendre monsieur Benoît Poulin, adjoint au directeur général adjoint à la Sûreté du Québec. En 2003, il avait été promu directeur de la direction de la vérification et du contrôle de la gestion, direction dont le nom est devenu par la suite Direction de l'audit et de la vérification.

[10] C'est dans ce cadre qu'il a sélectionné le plaignant pour occuper la fonction qui lui a été accordée.

[11] Le 20 mars 2003, après avoir été informé qu'il y avait une enquête de la SQ sur certaines activités du plaignant par le service des crimes économiques, il lui a adressé une lettre de relevé provisoire avec maintien de son traitement, pour la durée du relevé. Compte tenu des données de l'enquête et de la fonction occupée par le plaignant, il avait été jugé que c'était incompatible de le maintenir en poste.

[12] Plus tard, le 14 mars 2005, son relevé provisoire a été modifié afin qu'on puisse

l'amener à faire des tâches de nature plus cléricale. Finalement, le 26 avril 2006, son relevé provisoire était à nouveau amendé afin qu'il retrouve le statut prévu au premier relevé provisoire soit relevé sans fonction chez l'employeur. Ce nouveau changement était motivé par l'information reçue par l'employeur à l'effet que le plaignant avait l'intention de plaider coupable aux accusations criminelles portées contre lui.

[13] Contre-interrogé, le témoin précise que monsieur Karakeussian était effectivement un bon employé ayant un bon rendement et travaillant de manière sérieuse. De plus, il avait une habilitation sécuritaire.

[14] Quant aux motivations ayant conduit aux prises de décisions relatives aux différents relevés dont a été l'objet le plaignant, le témoin ne peut préciser les échanges intervenus et les raisons invoquées puisque ces discussions se faisaient à la direction des relations professionnelles, au service des relations de travail. De plus, à la date du dernier relevé, en 2006, le plaignant ne relevait plus de sa direction.

La preuve syndicale

[15] Dans le cadre de la preuve syndicale, le premier témoin entendu est le plaignant. Il décrit d'abord son cheminement de carrière entre 1991 et mars 2002 au ministère du Revenu.

[16] Il a débuté sa carrière au Ministère du Revenu comme agent de recouvrement, et a ensuite obtenu une mutation comme agent vérificateur, c'est-à-dire, technicien en vérification fiscale. Deux ans plus tard, il est devenu chef d'équipe par intérim et il a conservé ce statut jusqu'à sa nomination comme professionnel. Son intérim s'explique par le fait qu'il ne pouvait pas devenir chef d'équipe à moins d'avoir dix ans d'ancienneté, ce qui fait qu'on a donc renouvelé son intérim à ce poste durant tout ce temps.

[17] De 1991 jusqu'en 2006, si l'on excepte les relevés provisoires, il n'a jamais été objet de mesure disciplinaire et a plutôt reçu des évaluations très positives.

[18] Questionné en ce sens, le témoin explique qu'au moment où il a posé les gestes reprochés, il avait d'importantes difficultés qui originaient toutes de sa pratique du jeu. Il s'était endetté beaucoup, cette perte pouvant totaliser de 15 à 20 000 $. À cette époque, ajoute-t-il, il allait presque tous les soirs au Casino.

[19] À un certain moment donné, il a décidé de demander l'auto-exclusion, pour la période maximale de cinq ans. Il visait également à se faire exclure dans les deux autres casinos. Pendant 5-6 mois, il n'a pas joué du tout mais par la suite, doucement, il s'est remis à jouer dans les machines de vidéo poker. Il pouvait alors perdre jusqu'à 600-700 $ par soir. Il s'est ainsi rapidement endetté de manière importante auprès de tous et même d'un shylock. Il en est arrivé à un point où il ne pouvait plus rembourser.

[20] Il a donc refait faillite une deuxième fois en 2001 après en avoir fait une première en 1993.

[21] Invité ensuite à décrire les circonstances des actes qui lui sont reprochés en 2000, le témoin raconte de façon détaillée de quelle manière il a été abordé un jour dans une brasserie après avoir terminé de procéder à la vérification d'un client. Le comptable dudit client s'est amené et a fini par lui faire parler de ses affaires personnelles. Cette personne a finalement attiré ses confidences et il lui a également fait miroiter une proposition voulant que grâce à son travail dans la vérification, il soit possible de faire de l'argent. Ce dernier lui a demandé d'y penser et de lui reparler.

[22] L'ayant rappelé pour lui faire rapport de la vérification de son client, le témoin explique qu'il a ensuite indiqué au comptable qu'il voulait lui reparler de sa proposition. À ce moment-là, souligne-t-il, j'avais retourné dans ma tête tous mes problèmes de remboursement, mes dettes et je ne savais plus comment m'en sortir.

[23] Ils se sont donc donné un rendez-vous à Longueuil et alors ils ont décidé d'une façon de s'y prendre. C'est ce qui est décrit dans la pièce S-3.

[24] Il n'a pas touché d'argent suite à cette tentative et à l'échec qui s'en est suivi. Quant à ses relations avec ce comptable, alors que ce dernier voulait qu'une nouvelle tentative soit faite, lui a commencé à avoir peur et a décidé d'arrêter de faire ces choses-là car, il avait honte et peur des conséquences.

[25] Quant à ses relations avec sa conjointe, à cette époque de septembre 2000, le tout était au plus mal, il n'y avait plus de communication et tout cela a conduit à une séparation.

[26] À la même époque, il a demandé une mutation vers la région de Hull pour ne plus avoir affaire avec le comptable mais cela n'a pas marché. Il a continué à faire des demandes de mutations et d'appliquer sur des postes affichés. C'est ainsi qu'il est arrivé à la SQ en 2002.

[27] C'est à cette époque, après avoir réalisé les conséquences de sa séparation et l'importance de sa femme et ses enfants dans sa vie qu'il a commencé à réduire le jeu et finalement, il a cessé complètement à la fin de 2002.

[28] La seule fois où il est retourné au casino depuis lors, c'est il y a deux ans, en 2006 à l'occasion d'une soirée de Noël. Et il n'a pas rejoué, si ce n'est deux fois, 5 $ et 10 $ en 2007.

[29] Quant à ses relations familiales, à l'automne 2003, suite à un accord avec sa femme, il est retourné avec elle. Parmi les conditions convenues, il y avait notamment de ne faire aucune sortie le soir sans elle et également de suivre une thérapie. Ce qu'il

a fait auprès du Centre Le Virage, organisme spécialisé dans ces questions.

[30] Après avoir raconté les circonstances qui ont fait que son forfait de l'année 2000 avait été découvert, le témoin explique que s'il a décidé en 2006 de plaider coupable aux accusations qui avaient été portées, c'est que depuis ces trois années il vivait un enfer dans sa tête et, il voulait en finir avec tout cela. Aussi, à l'occasion du procès de son complice le comptable, a-t-il annoncé son intention de plaider coupable.

[31] Questionné ensuite à propos de la teneur de son travail actuel au département de police, le témoin confirme qu'il n'y a absolument aucune information qui peut être monnayable et qu'essentiellement, il s'agit d'une vérification de la gestion au plan administratif. Il s'agit en fait de vérifications de conformité.

[32] Il termine son témoignage en confirmant qu'effectivement après ses plaidoyers, il a reçu une décision d'absolution conditionnelle, pièce déposée en (P-4). Il ajoute qu'il s'est un peu cherché du travail entre 2003 et 2005 mais que depuis 2006, il a réussi à trouver du travail à deux endroits alors qu'un ami l'a embauché et qu'il a aussi obtenu un autre travail dans le secteur des finances qui est son secteur de formation initiale. Il ajoute cependant que tout cela est très difficile à cause des enquêtes de sécurité et de son passé. Il est actuellement encore en chômage.

[33] En contre-interrogatoire, le plaignant précise qu'il n'a jamais fait de démarches auprès de son employeur en relation avec son jeu pathologique. Il n'en a pas non plus parlé à l'occasion d'une rencontre d'équité procédurale car il ne voulait pas que tout cela interfère avec les démarches d'ordre criminel en cours. De plus, dira-t-il, je ne voyais pas ce que cela ajouterait.

[34] Il précise également qu'il a été informé en mars 2003 pour la première fois de poursuites au criminel qui étaient intentées contre lui. Il ajoute également que lors de son retour au travail en février-mars 2006 il a souffert de façon importante d'anxiété et de stress au travail particulièrement, à l'approche de son procès.

[35] Le témoin suivant est le docteur Pierre Rouillard psychiatre. Il est entendu comme témoin expert.

[36] D'entrée de jeu, il précise avoir rencontré le plaignant monsieur Karakeussian suite à une demande du Syndicat. L'entrevue a duré environ 2 heures.

[37] Interrogé à savoir pourquoi il lui est possible de conclure qu'en l'an 2000 lorsqu'il pose les actes qui lui sont reprochés, le plaignant était un joueur compulsif, le témoin explique que le dossier donne l'image d'un joueur compulsif et qu'il s'agit alors de voir comment les critères du jeu compulsif trouvent application dans son cas.

[38] Questionné à propos de la crédibilité du plaignant, le témoin confirme que, quant à lui, il le considère crédible.

[39] Relativement aux deux rechutes qui sont intervenues, le témoin explique qu'avec le recul, c'est deux manquements n'ont pas d'importance puisqu'aucune rechute ne s'est produite et cela n'a alors pas de valeur prédictive. Quant aux possibilités de rechute aujourd'hui, le témoin rappelle que statistiquement parlant, après un an, il y a 20 % de risques de rechute. Dans le cas de monsieur Karakeussian qui a cessé de jouer depuis plus de cinq ans, toujours selon les statistiques, on peut évaluer ce risque à plus ou moins 5 %, ce qui est tout au plus le double du taux de risque de la personne qui n'a jamais joué.

[40] Invité ensuite à expliquer comment le jugement d'une personne peut être altéré par le phénomène du jeu, le témoin explique ce fait par la réalité des dettes qui s'accumulent, du monde qui finit par s'écrouler, etc. Il ajoute que les pulsions du jeu existent pendant la période où il joue et pendant la période où tu es en position de jouer. Ainsi peut s'installer la dépendance du jeu qui elle peut mener à altérer le jugement. C'est d'ailleurs le dernier critère à considérer, lorsqu'il y a lieu de déclarer une personne joueur compulsif. En cas de rémission, les pulsions retombent à zéro s'il ne rejoue pas.

[41] Contre-interrogé, le témoin confirme que le jeu pathologique constitue une maladie au même titre que la toxicomanie et l'alcoolisme.

[42] Le dernier témoin entendu dans le cadre de la preuve syndicale est madame Béatrice Rimbaud, comptable de profession, elle est directrice des finances dans une entreprise du secteur privé. Elle est l'épouse du plaignant depuis 1986 et ils ont deux enfants de 21 et 18 ans.

[43] Le témoin décrit de façon détaillée le long processus intervenu entre elle et son conjoint durant la décennie ayant précédé les faits, période qui s'est terminée par une rupture qui a duré deux- trois ans entre 2000 et 2003.

[44] Ce n'est finalement qu'en 2003, après la mort de son père, que le témoin a repris contact avec le plaignant et l'a rencontré. C'est à cette occasion qu'il lui a alors avoué qu'il était un joueur, qu'il avait des problèmes d'argent, alors qu'auparavant il n'avait jamais avoué autre chose que de dire qu'il jouait. Pour le témoin, cela a fait une grande différence car, il affirmait qu'il ne jouait plus et qu'il était prêt à reconnaître sa condition envers les autres. Il en avait informé ses frères.

[45] Il lui a alors raconté tout ce qui s'était passé, problèmes au travail, etc. Elle a pris un certain temps pour penser à tout cela, vérifier ce qu'il en était réellement avec lui. Elle s'est aperçue qu'il disait vrai et donnait des réponses. Elle a donc accepté qu'il revienne à la maison. Elle a été témoin de toutes les démarches qu'il a faites ensuite.

[46] Aujourd'hui, de conclure le témoin, cela fait 5-6 ans et plus rien n'a changé.

[47] Au plan du travail cependant, malgré qu'il fasse des efforts et qu'il participe à

des entrevues, il a peu travaillé, si ce n'est une année comme homme à tout faire dans une entreprise de béton.

ARGUMENTATION DES PARTIES

[48] Avant d'entreprendre sa plaidoirie, le procureur patronal dépose un cahier d'argumentation et un tableau chronologique tenant compte des pièces et témoignages qui ont été entendus au cours de l'audience.

[49] Sur l'ensemble de la question, le procureur fait remarquer que le plaignant, monsieur Karakeussian a été congédié pour abus de confiance ayant plaidé coupable à des activités criminelles, notamment abus de confiance par un fonctionnaire public. De tels manquements sont à la fois contraires à la Loi sur la fonction publique de même qu'aux codes d'éthique et de discipline. Ce qui est clair, c'est qu'un fonctionnaire doit être honnête.

[50] En conséquence, l'employeur avait une cause juste et suffisante de renvoi. Quant aux faits postérieurs, invoqués par le syndicat qui veut démontrer qu'en juin 2000 le plaignant souffrait du jeu pathologique, preuve à propos de laquelle l'employeur s'est objecté, la seule preuve qu'il y a lieu de retenir sur cette question, c'est que la partie patronale n'a jamais été informée de l'état de joueur de monsieur Karakeussian.

[51] Le procureur réfère ensuite le tribunal à une abondante jurisprudence relative à la manière dont on doit traiter la preuve postérieure aux faits. Il en conclut que dans l'espèce, il y aurait excès de compétence si l'on arrivait à conclure qu'il faut se baser sur une preuve subséquente de faits totalement inconnus de l'employeur. Ce qui ressort, c'est qu'il y a un motif suffisant, grave, reconnu par le plaignant. Quant à l'expertise, elle a été faite 16 mois après le congédiement.

[52] Ici, monsieur Karakeussian n'a pas été congédié comme joueur pathologique mais pour fraude parce qu'il avait accès à des données sensibles, fortement protégées. De plus, il a été rencontré en équité procédurale et il n'a pas utilisé cette occasion pour informer la partie patronale de sa condition. Il ne l'avait pas non plus fait aux autres rencontres d'équité qu'il avait eues auparavant.

[53] Quant aux explications qu'il a fournies pour expliquer cette situation, disant que c'était parce que son dossier criminel n'avait pas encore procédé, cela semble fortement paradoxal avec le fait qu'un mois plus tôt, il avait déclaré qu'il plaiderait coupable aux accusations criminelles dès que le procès de son complice serait terminé.

[54] Pour tous ces motifs, selon le procureur patronal, il y a lieu de rejeter le grief.

La partie syndicale

[55] S'adressant d'abord à la question de la preuve postérieure, le procureur syndical rappelle que dans l'espèce personne ne minimise les gestes posés, il s'agit d'une faute très grave. Le jeu pathologique n'excuse pas, il explique.

[56] Sur les faits postérieurs, le procureur reconnaissant qu'il y a un courant jurisprudentiel qui tient que l'employeur doive être informé de la condition ou assuétude de l'employé, soumet qu'une telle conclusion ne répond pas à toute la logique de la situation.

[57] À titre d'exemple, de soumettre le procureur, si quelqu'un sous contrat, sous menace de danger pour sa famille pose un geste, agit dans un sens donné, l'employeur après le geste agira. Le plaignant se retient d'invoquer sa contrainte à ce moment-là, car elle existe encore. Plus tard, quand cela n'existera plus, la personne serait-elle forclose d'invoquer ces faits pour expliquer son état d'esprit ?

[58] Ainsi, sur les faits, ce qu'il faut retenir c'est la notion de pertinence. Dans la décision de la Cour dans l'affaire Québec Cartier Mining[1], invoquée par l'employeur, ce qu'il faut retenir c'est que la cure suivie par le salarié dans cette affaire n'avait pas de lien de pertinence.

[59] Ce qu'il y a plutôt lieu de faire, c'est d'abord procéder à une analyse de l'état subjectif et objectif de la question au moment du geste et, dans un cas comme celui sous examen, l'état d'esprit est sûrement une question pertinente. D'ailleurs, de continuer le procureur, un fort courant jurisprudentiel reconnaît qu'il y a lieu d'examiner cette question même si l'employeur n'est pas informé de la situation.

[60] Le procureur réfère d'ailleurs le tribunal à une décision de l'arbitre Jean-Pierre Lussier, qui avait accepté de recevoir une preuve de jeu compulsif même si l'employeur n'avait pas été informé de la situation alors que le caissier de banque lui avait volé des sommes importantes. Soumise pour révision en cour d'appel, cette décision n'a pas été cassée.

[61] Quant aux faits, rappelant qu'ils ont été admis par le plaignant, le procureur rappelle que la preuve démontre que monsieur Karakeussian était un bon employé, qu'il a donné une prestation de travail remarquable. Il a été technicien, promu par intérim chef d'équipe malgré qu'il ne satisfasse pas aux conditions initiales pour obtenir une telle promotion. On a pourtant continué à le nommer à ce titre à cause de la qualité de son travail. En fait, en 2000, il est promu professionnel.

---

[1] Voir liste en annexe.

[62] En regard de son dossier, il n'y a aucun reproche, son dossier disciplinaire est vierge et s'il n'y avait pas eu un problème de jeu pathologique, il ne serait pas ici.

[63] Le procureur révisant ensuite l'ensemble des faits mis en preuve conclut de cette lecture que tout cela illustre bien la gravité objective et subjective de la faute.

[64] Après avoir rappelé l'existence de plusieurs décisions arbitrales ayant eu à analyser une défense de jeu pathologique et qui précisent clairement les critères qui doivent être rencontrés dans de tels cas, le procureur conclut qu'en somme, à la lumière des faits et de la preuve soumise eu égard à la gravité objective et subjective, il appartient alors à l'arbitre d'évaluer le degré de suffisance du motif de congédiement.

[65] Ce qu'il faut, c'est retenir que même si on ne peut reprocher à l'employeur de juger la faute commise suffisante, si l'employeur avait eu toute cette preuve avant de congédier, il aurait fort probablement pris une autre décision. Surtout que, dans le cas qui nous occupe, le risque de récidive est très bas et qu'il n'a pas rechuté malgré qu'il soit toujours sans emploi.

[66] Monsieur Karakeussian peut donc être réintégré, il a droit à une deuxième chance.

Répliques

[67] Le procureur de l'Employeur rappelle que dans certaines des affaires invoquées par la partie syndicale comme l'affaire Banque Laurentienne, la preuve de faits postérieurs avait été acceptée, alors qu'ici l'employeur s'est objecté dès le départ.

[68] Pour le procureur syndical, mais si tel est le cas à la Banque Laurentienne, la Cour d'appel a tout de même souligné que l'apprendre a posteriori n'est pas déraisonnable.

MOTIFS ET DÉCISION

[69] Le grief sous examen soulève la question du bien-fondé de la décision de l'employeur de congédier le plaignant le 25 mai 2006 parce qu'il aurait avec un complice, en mai et juin 2000, manœuvré dans le but de soutirer frauduleusement des sommes d'argent à un contribuable.

[70] La preuve a permis de conclure et c'est d'ailleurs le sens d'une admission faite par la partie syndicale que le plaignant monsieur Karakeussian a plaidé coupable et admet avoir commis les actes reprochés, tout comme il est également admis que ce n'est que le 25 avril 2006 que l'employeur a appris par les journaux que son employé avait l'intention de plaider coupable aux accusations criminelles portées contre lui.

[71] Quant aux arguments énoncés par les parties, le procureur de l'employeur soumet que ce dernier avait une cause juste et suffisante de renvoi puisque le plaignant a plaidé coupable à des activités criminelles notamment abus de confiance par un fonctionnaire public. Abus qui sont contraires à la Loi sur la fonction publique de même qu'aux codes d'éthique et de discipline.

[72] Quant aux faits postérieurs, invoqués par le Syndicat et auquel l'employeur s'est objecté, ils visent à démontrer qu'en juin 2000 et avant, le plaignant souffrait de jeu pathologique. La seule preuve, pour la partie patronale, qu'il y a lieu de retenir sur cette question, c'est que la partie patronale n'a jamais été informée de l'état de joueur pathologique du plaignant et qu'il y aurait alors un excès de compétence certain si l'on arrive à conclure qu'il faut se baser sur une preuve subséquente de faits totalement inconnus de l'employeur.

[73] Quant à la partie syndicale, tout en reconnaissant que même si on ne peut reprocher à l'employeur de juger la faute commise suffisante pour entraîner un congédiement, avant de se prononcer sur ce sujet, il importe cependant de prendre en compte la preuve médicale faite, ce qui explique alors le comportement du plaignant et permet de conclure que n'eût été de cette atteinte le plaignant n'aurait pas agi de la façon reprochée.

[74] Il y a donc lieu avant de procéder à disposer au mérite de la question, d'examiner s'il y a lieu ou pas d'admettre la preuve postérieure faite par le syndicat dans le présent dossier.

La preuve postérieure

[75] Sur cette question, avec respect, après analyse des autorités et de l'abondante jurisprudence déposée par les procureurs des parties dans la présente affaire, le soussigné en vient à la conclusion qu'il n'y a pas lieu d'admettre une telle preuve dans les circonstances de la présente affaire et ce, pour des motifs qui suivent.

[76] Tout d'abord, l'employeur n'a jamais su, ni avant le congédiement ni au moment du congédiement, que le plaignant était un joueur compulsif avant et au moment de commettre les fautes qui lui sont reprochées.

[77] La preuve révèle que ni au moment des faits, ni plus tard en 2003, lorsqu'il a participé à des rencontres en équité procédurale après que l'employeur l'ait suspendu parce qu'il avait été informé de l'existence d'une enquête de police relative à des actes criminels possiblement posés par son employé, il n'a utilisé ces occasions pour informer l'employeur de sa condition.

[78] Il est sans conteste que c'est l'arrêt de la Cour Suprême dans l'affaire Compagnie minière Québec Cartier en 1995 qui constitue la base de toute analyse

relative à la question de l'admission de faits postérieurs.

[79] L'extrait suivant de cet arrêt[2] résume bien la pensée de l'honorable juge L'heureux Dubé sur cette question :

> «Ceci m'amène à la question que j'ai soulevée plus tôt quant à savoir si un arbitre peut prendre en considération la preuve d'événements subséquents lorsqu'il statue sur un grief relatif au congédiement d'un employé par la compagnie. À mon avis, un arbitre peut se fonder sur une telle preuve, mais seulement lorsqu'elle est pertinente relativement à la question dont il est saisi. En d'autres termes, une telle preuve ne sera admissible que si elle aide à clarifier si le congédiement en question était raisonnable et approprié au moment où il a été ordonné. Par conséquent, dès qu'un arbitre conclut que la décision de la compagnie de congédier un employé était justifiée au moment où elle a été prise, il ne peut plus annuler le congédiement pour le seul motif que des événements subséquents rendent, à son avis, cette annulation juste et équitable. Dans ces circonstances, un arbitre excéderait sa compétence s'il se fondait sur une preuve d'événements subséquents pour annuler le congédiement. Conclure le contraire reviendrait à accepter que l'issue d'un grief relatif au congédiement d'un employé puisse dépendre du moment où il a été déposé et du délai écoulé entre le dépôt initial et la dernière audience de l'arbitre. En outre, cela mènerait à la conclusion absurde que la décision de la compagnie de congédier un employé alcoolique peut être infirmée dès que cet employé, sous le choc de son congédiement, décide de se réhabiliter même si une telle réhabilitation n'aurait jamais eu lieu en l'absence de la décision de le congédier.» (notre soulignement)

[80] Ainsi, à partir de cette règle, il y a donc lieu de se poser la question de savoir comment comprendre la notion de pertinence dans une telle situation. Cette question a été clarifiée ultérieurement à la décision dans l'affaire le Québec Cartier par la Cour Suprême à l'occasion d'un arrêt rendu dans le cas d'une personne qui s'était plainte de congédiement déguisé[3] puisque le plaignant Faber avait été muté d'un poste à un autre qui ne lui garantissait au mieux que la moitié du salaire gagné dans le poste précédent.

[81] L'honorable Cour suprême, en appel de la Cour d'appel du Québec a eu à se prononcer sur l'introduction en preuve de faits subséquents à l'offre de l'employeur. Réitérant qu'une preuve de faits subséquents n'est admissible que si elle est pertinente au litige, l'honorable juge Gonthier au nom de la Cour s'exprimait ainsi :

> «La pertinence s'analyse en fonction des éléments à établir dans une action. En l'espèce, le tribunal devait déterminer si l'offre de l'intimée constituait une modification substantielle des conditions essentielles du contrat d'emploi de l'appelant. Toutefois, comme l'appelant devait décider si tel était le cas au moment où il a reçu l'offre, le tribunal devait se replacer au moment où l'offre a

---

[2] R.C.S. 2 (1995)
[3] Farber vs Compagnie Royal Trust, (1997) 1 R.C.S. six

été faite et vérifier si une personne raisonnable, se trouvant dans la même situation que l'appelant, aurait considéré que celle-ci entraînait une modification substantielle des conditions essentielles du contrat de travail. Ainsi, sera pertinent ce qui était connu par l'appelant au moment de l'offre ou devait être prévu par une personne raisonnable se trouvant dans sa situation. La preuve de faits *ex post facto* ne sera pertinente que si les résultats survenus subséquemment à l'offre faisaient partie de l'expectative raisonnable au moment de l'offre. » (notre soulignement)

[82] Relativement à cette question de la connaissance préalable ou circonstancielle à la décision de l'employeur de faits dont on veut établir la preuve postérieurement, le procureur du Syndicat après avoir référé à une décision de l'arbitre Jean-Pierre Lussier qui avait accepté une preuve postérieure à laquelle aucune des parties ne s'était objectée, décision confirmée en Cour d'appel, soulignait en réplique que cette dernière avait indiqué que d'apprendre une telle preuve a posteriori n'était pas déraisonnable.

[83] L'honorable juge Rothman au nom de la Cour s'exprimait alors dans les termes suivants à propos de ce motif d'appel relatif à la considération de faits postérieurs au congédiement :

«FACTS SUBSEQUENT TO DISMISSAL

[26] It is true, as a general rule, that an arbitrator who has to decide whether the dismissal of an employee was justified, must limit himself or herself to the facts as they existed at the time of dismissal. The arbitrator cannot, generally, base himself on subsequent facts, unless these subsequent facts are relevant to shed light on the reasonableness of the dismissal (*Cie minière Québec Cartier v. Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 6869* 1995 CanLII 113 (S.C.C.), [1995] 2 S.C.R.1095, 1101).

[27] In this case, however, there does not appear to have been any objection made to the evidence of subsequent events, and it appears to me that this subsequent fact evidence was led by both parties for the purpose of establishing the context of the employee's acts and the risk of recidivism. In my view, it was evidence adduced for the purpose of shedding light on the reasonableness of the dismissal, and it was led for that purpose by both parties. I would reject this ground of appeal. » (Notre soulignement)

[84] Ainsi, l'honorable Cour reconnaît comme règle générale énoncée par la Cour suprême qu'un arbitre lorsqu'il a à décider si le congédiement d'un employé est justifié doit se limiter aux faits existants au moment où la décision a été prise. Dans le cas analysé par la Cour d'appel, le motif du rejet de l'appel sur ce point est bel et bien parce que les deux parties étaient d'accord pour examiner cette preuve postérieure afin de s'éclairer davantage sur le caractère raisonnable ou pas du congédiement.

[85] Enfin, parmi les autorités jurisprudentielles citées par le procureur de l'employeur qui vont dans le même sens, de façon particulière, dans un cas où

l'employeur n'avait pas de connaissance exacte de la nature des problèmes que pouvait avoir le salarié concerné, l'arbitre Marcel Morin dans une affaire impliquant l'employeur Molson Canada, écrivait ce qui suit :

> « Après avoir lu attentivement les autorités jurisprudentielles citées par le procureur du syndicat, force est de constater que pour que la preuve des faits postérieurs au congédiement soit recevable, il faut, tel que l'énonce la Cour Suprême, qu'elle permette de clarifier si le congédiement était raisonnable et approprié au moment où il a été imposé ce qui n'est pas le cas à l'espèce. D'ailleurs, plusieurs de ces autorités font état que l'employeur était au courant, avant de prendre la mesure de congédiement, de la problématique d'alcoolisme ou de toxicomanie des employés concernés. Ce n'est évidemment pas le cas en l'espèce puisque l'employeur, même s'il soupçonne l'existence d'un problème, ne pouvait aucunement savoir la nature exacte de ce problème d'autant plus que le plaignant lui-même avait fait état lors de la rencontre du 10 novembre qu'il s'agissait d'un tout autre problème mais qui n'avait aucun lien avec le travail. L'objection de l'employeur est donc accueillie. »

[86] Dans l'espèce sous examen, jusqu'à la fin, l'employeur n'a jamais soupçonné l'existence d'un problème ou d'une problématique pouvant expliquer les gestes posés par le plaignant.

[87] Ainsi, ce n'est que trois ans après la commission des faits reprochés, que l'employeur a été alerté, suite au fait qu'il avait appris l'existence d'une enquête de police impliquant son salarié, de la possibilité que le plaignant avait pu poser des gestes susceptibles d'entraîner une mesure disciplinaire. Et ce n'est que trois ans plus tard, le 25 avril 2006 que l'employeur a été informé complètement et correctement des faits reprochés à son employé et pour lequel il s'était déclaré coupable.

[88] Même alors, l'employeur n'était pas informé et il n'avait aucun soupçon relatif à un problème de jeu compulsif ayant existé au moment des faits reprochés et pouvant possiblement les expliquer. C'est donc en totale ignorance de toute cette réalité, que l'employeur a procédé à analyser les faits reprochés à monsieur Karakeussian et a décidé que la nature des manquements entraînait la nécessité pour lui du congédiement de son employé.

[89] En conséquence, l'objection de l'employeur quant à la non-admissibilité de la preuve de faits postérieurs présentée par le syndicat est donc accueillie.

[90] Quant au mérite du grief, considérant la preuve, que les faits reprochés au salarié sont admis, qu'il s'agit en l'espèce de manquements d'une gravité objective qui méritent une mesure disciplinaire et que celle choisie par l'employeur est raisonnable et justifiée dans les circonstances, le soussigné n'a pas d'autre choix que de conclure qu'il y a lieu de rejeter le grief.

[91] Malgré la conclusion à laquelle nous en arrivons, nous tenons cependant à

rappeler que le plaignant a su faire tous les efforts pour corriger la situation et que depuis six ans, comme le révèle la preuve, monsieur Karakeussian a réussi à se comporter avec la plus grande correction et qu'il mérite très certainement la confiance d'un éventuel employeur.

[92] En conséquence de ce qui précède, le tribunal, après avoir analysé la preuve tant testimoniale que documentaire, le droit applicable et la jurisprudence et sur le tout délibéré avec les assesseures désignées par les partis ;

REJETTE le grief portant le numéro 04-03-001052 (46535).

Fait à Montréal, le 12 septembre 2009.

GILLES LAVOIE, *mba, c.r.i.a.*
Arbitre de grief [C.a.Q.]

JOHANNE GRÉGOIRE, assesseure syndicale

CHANTAL LATOUR, assesseure patronale

Maître **Robert Dury**
Trudel, Nadeau Avocats
Procureur du Syndicat

Maître **Guy Godreau**
Joli-Cœur Lacasse Avocats
Procureur de l'Employeur

REÇU LE
17 SEP. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ANNEXE

Jurisprudence soumise

Par l'Employeur

- *Loi sur la fonction publique, L.R.Q.*, chapitre F-3.1.1, extraits. 1

- *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique,* chapitre F-3.1.1, r.0.3. 2

- COURNOYER, Guy et OUIMET, Gilles, Code *criminel annoté 2008,* Éditions Yvon Biais, pages 227 et 228 traitant de l'article 122 du Code criminel. 3

- *Compagnie minière Québec Cartier* c. Québec, [1995] 2 R.C.S. 1095, extraits. 4

- *Farber* c. *Compagnie Trust Royal,* [1997] 1 R.C.S. 846. 5

- *Banque Laurentienne du Canada* c. *Lussier et al.*, n° 500-09-011, 5 mars 2003, (C.A.). 6

- *Syndicat des fonctionnaires municipaux de Québec (FISA)* et *Ville de Québec, T.A.*, QC-2005-01, M[e] Denis Gagnon, arbitre, 2 septembre 2005. 7

- *Syndicat de la fonction publique (unité fonctionnaires) et ministère du Revenu, T.A.*, 53248, Serge Lalande, arbitre, 27 mars 2006. 8

- *T.U.A.C. – Section locale 501 et Molson Canada, T.A.*, M[e] Marcel Morin, arbitre, 15 mai 2008. 9

- Syndicat des employés Danone (CSD) et Danone inc., T.A., 2008-6854, Louise Viau, arbitre, 9 septembre 2008. 10

- *Société emballages Hood, division papier* c. *Richard Marcheterre et al.*, 2008 QCCS 5802, 27 novembre 2008. 11

Par le Syndicat

VERSCHELDEN, Louise, ***La preuve et la procédure en arbitrage de griefs,*** ISBN 2-89127-298-6, Wilson&Lafleur Ltée, Montréal 1994 p. 195-195 1

Compagnie minière Québec Cartier c. *United Steelworkers of America,* Local 6869 décision rapportée [1995] 2 R.C.S. 1095 2

Hydro-Québec et. *Tremblay,* décision rapportée 2007 QCCS 4477 3

S.C.E.P. section locale 847 c. *Emballages Hood (East-Angus),* décision rapportée AZ-50504048 4

Le syndicat des métallos section locale 5778/6869 et *La compagnie Minière Québec Cartier,* décision rapportée AZ5039-4625 5

Le Syndicat des employés du CLSC Montréal-Nord et. *CLSC Montréal-Nord,* TA, 2003-8741, Me Denis Tremblay, 2004-12-16 6

La Banque Laurentienne du Canada et S.E.P.B. local 434, Jean-Pierre Lussier, Arbitre, AZ-00142150, 16 août 2000. 7

La Banque Laurentienne du Canada c. S.E.P.B. local 434 et Jean-Pierre Lussier, Intimé, Cour d'Appel, 500-09-010776-011, 5 mars 2003. 8

Hydro-Québec c. Syndicat des employés techniques et de bureau local 2000, Gilles Corbeil, arbitre, 6 mai 1999. 9

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (Québec) c. SFPQ, Nicolas Cliche, Arbitre, 29 avril 1999. 10

TRIBUNAL D' ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

REÇU LE
2 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

DATE : 21 octobre 2009
Référence : GLA09509

DEVANT L'ARBITRE : GILLES LAVOIE

RENÉ BEAUDOIN, assesseur syndical

SYLVAIN BEAULIEU, assesseur patronal

Syndicat de la Fonction publique du Québec (SFPQ)

Et

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (Gouvernement du Québec)

ci-après " l'employeur"

Plaignant (e) : Syndicat

Grief : No 01-03-002382 / sous-traitance / Grief 128342

SENTENCE INTÉRIMAIRE

(En vertu du Code du travail du Québec, art. 100)

Il s'agit d'un grief par le biais duquel le Syndicat conteste la décision de l'Employeur de ne pas convenir d'une grille d'analyse basée sur les coûts pertinents, au sens d'une lettre d'entente. La présente sentence dispose de deux objections préliminaires visant principalement la prescription du grief et le fait que ce grief serait sans objet.

PRÉLIMINAIRES

[1] Le 12 mars 2009, le soussigné a été désigné, par l'entremise du Greffe des Tribunaux de la Fonction publique comme arbitre pour entendre et disposer du grief opposant les parties et en disposer.

[2] La date d'audience a été fixée au 27 mai 2009. Par la suite, le soussigné a délibéré avec les assesseurs désignés par les parties le 14 juillet 2009.

[3] Dès l'ouverture de l'audience, les parties ont procédé à faire les admissions d'usage et ont ainsi admis que la procédure interne avait été suivie sauf en ce qui a trait aux objections soulevées par l'employeur. De plus, les parties ont informé l'arbitre qu'elles désiraient que le tribunal dispose des objections préliminaires avant d'analyser le grief au mérite, le cas échéant.

LE GRIEF

[4] L'avis de grief est formulé dans les termes suivant :

> « Exposé des faits du grief et décision recherchée :
>
> Nous contestons la décision du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, réseau Emploi-Québec, de ne pas convenir d'une grille d'analyse basée sur les coûts pertinents tel que prévu à la lettre d'entente numéro 15 des conditions de travail de 2003 - 2010.
>
> Nous réclamons du ministère l'application de cette lettre d'entente, incluant des dommages et intérêts ainsi que des dommages exemplaires, le tout portant intérêt selon le Code du travail et tous les droits et avantages des conditions de travail 2003 - 2010. »

LA PREUVE SUR LES OBJECTIONS PRÉLIMINAIRES

[5] L'employeur a fait entendre Mme Danielle Tremblay, conseillère en gestion des ressources humaines à son emploi dans le cadre de la preuve à être prise en compte en relation avec les questions soulevées en objections préliminaires.

[6] Elle explique qu'elle a été chargée en fin janvier début février 2009 de la responsabilité de la préparation de la grille d'analyse sur la sous-traitance prévue à la lettre d'entente numéro 15 de la convention collective en vigueur. Cette lettre fait obligation à l'employeur de déposer une grille d'analyse tenant compte des coûts pertinents et ce, après consultation de la partie syndicale.

[7] Invitée à décrire son mandat, la témoin explique que ça fait plus de deux ans qu'on discute de différentes hypothèses de grille. Il y a eu plusieurs modèles de grilles soumises, la première en 2007, une seconde en janvier 2008 le tout dans le cadre d'une démarche qui tentait de tenir compte de la façon de voir des deux parties.

[8] Afin d'atteindre cet objectif, elle a déposé en avril 2009 un projet de grille d'analyse basée sur les coûts pertinents. Pour ce faire, elle a travaillé à partir des principes comptables qui ont été suggérés par le syndicat, la partie patronale acceptant la définition des coûts pertinents proposés par le syndicat.

[9] Il y a ensuite eu une mise en forme de ces échanges et le tout a produit le document déposé sous la cote (P-1). Ce projet a alors été accepté par le sous-ministre adjoint concerné par cette question.

[10] Contre interrogée, la témoin explique qu'elle est arrivée au dossier en novembre 2008 et elle n'est pas particulièrement au courant des échanges entre les parties depuis le début de l'année 2009 sauf pour les échanges survenus dans la semaine du 4 mai alors qu'elle en a reçu le rapport d'un collègue de travail mais ne peut confirmer être au courant de façon précise de la dernière proposition transmise par la partie patronale.

[11] Quant à ce qui reste en suspens au terme de ce débat, selon le témoin, il resterait un point concernant le coût des ententes de gestion, en particulier en ce qui concerne le coût des espaces de travail en équivalent d'un coût de location.

[12] Questionnée ensuite à propos d'un courriel du 12 mai et d'une grille datée du 11 mai, le témoin confirme avoir reçu copie de ces documents mais n'est pas informée de la réponse qui aurait été fournie par le représentant patronal Yves Trépanier.

[13] Finalement, lors des échanges du 14 mai, le témoin affirme se souvenir qu'il y aurait eu deux objets de discussions à savoir le coût de location des espaces et le coût d'un contrat de gestion.

[14] Ce qui complète la preuve.

ARGUMENTATION DE LA PARTIE PATRONALE

Première objection

[15] La procureure de l'employeur débute en rappelant que la première objection soulevée est à l'effet que le grief soumis est sans objet.

[16] En effet, pour la procureure, le pouvoir de l'arbitre tel qu'établi à la convention collective à la clause 3-13. 06 confirme clairement que ce dernier ne peut modifier le texte de la convention collective. Or, dans l'espèce, le grief conteste la décision du Ministère de ne pas convenir d'une grille. En regard de cet élément, de souligner la procureure, la lettre numéro 15 fait devoir à l'employeur de consulter le Syndicat mais ne lui demande pas de convenir d'une grille.

[17] Donc, le grief soumis va au-delà de ce que prévoit la convention collective.

[18] La procureure réfère ensuite le tribunal aux définitions des termes utilisés et à deux décisions arbitrales relatives à la question soulevée.

[19] Ainsi, comme l'obligation faite par la convention collective est de consulter et que la preuve faite est à l'effet que cette consultation a été complètement assumée, l'employeur a satisfait à son obligation et on ne peut lui demander de convenir. De plus, d'ajouter la procureure, les parties s'entendent sur la définition des coûts pertinents et l'arbitre n'a pas à intervenir entre les parties sur cette question.

[20] En somme, de conclure la procureure, la preuve a fait état qu'il y a eu consultation et le grief est sans objet. Aller au-delà et trancher les points de la grille, c'est au-delà de la juridiction de l'arbitre de grief.

Deuxième objection

[21] Relativement à l'objection portant sur la prescription soumise subsidiairement, la procureure patronale rappelle que la convention collective précise que la lettre d'entente numéro 15 entre en vigueur le 1er février 2006. Quant à la lettre numéro 15, il y est prévu que l'engagement de l'employeur doit se contenir à l'intérieur des 12 mois suivant la signature de la présente convention collective (ou de la date de son entrée en vigueur).

[22] Ainsi, la lettre d'entente numéro 15 mise voyait ses effets se terminer le 1er février 2007 et en conséquence, le syndicat devait déposer son grief dans les 30 jours suivant, c'est-à-dire, jusqu'au plus tard le 2 mars 2007, or le grief est daté du 14 mars 2007.

ARGUMENTATION DE LA PARTIE SYNDICALE

[23] Pour le procureur du Syndicat, la lettre numéro 15 à son premier considérant réfère directement à la clause 7 - 26. 01 et au quatrième alinéa de la clause 7-26.02, il est prévu que les parties peuvent convenir. Tout en reconnaissant qu'il y a une différence entre consulter et convenir, dans le cas qui est sous examen, la notion de convenir apparaît également par ce biais être intégrée à la lettre numéro 15.

[24] Se tournant ensuite vers le fond du débat visé derrière ces objections, le procureur soumet qu'ici, il s'agit de déterminer les coûts de gestion et de préciser si de tels coûts sont pertinents lorsque l'employeur procède à engager des ressources pour assumer cette gestion. Pour le procureur, poser la question c'est y répondre et comme l'employeur a laissé les coûts de revient pour les remplacer par les coûts pertinents, cela doit être pris en compte.

[25] Quant au fait que l'arbitre ne devrait pas ajouter au texte de la convention collective, cela est fort correct mais il faut aussi se rappeler qu'il n'y a pas lieu d'en enlever non plus. Ici, la grille dont on parle est une grille d'analyse basée sur des coûts pertinents pour comparer ces coûts avec d'autres. Pas n'importe laquelle grille.

[26] Relativement à la première décision arbitrale déposée par l'employeur, le procureur soumet qu'il s'agit d'un cas fort différent de celui examiné ici.

[27] Ici, de conclure le procureur, le litige pose la question de savoir si la grille correspond bien à une grille basée sur les coûts pertinents. Et, pour que l'arbitre puisse conclure qu'il s'agit bien de cela, il faut qu'il examine le fond.

Deuxième objection

[28] Sur la prescription, le procureur du Syndicat souligne que les échanges ont effectivement débuté en 2006 sur cette question. Toutefois, quant aux 12 mois, il faut se référer à la clause 7 - 26. 02 au dernier point alors qu'il est clairement prévu que les parties peuvent convenir d'autres délais. Sans oublier que durant toute cette période, les parties ont travaillé ensemble.

[29] Quant à l'affirmation patronale à l'effet que la grille va au-delà de la convention collective, pour le procureur, il est évident que tel n'est pas le cas. La grille doit être élaborée selon les coûts pertinents, ce qui n'est pas le cas. Et, pour bien comprendre cette réalité, il faut nécessairement que l'arbitre entende le grief au mérite.

Réplique

[30] Répliquant aux arguments du Syndicat, la procureure patronale rappelle que la

clause 7 - 26. 01 de la convention collective ne confère pas au Syndicat un droit de décider. On peut collaborer, prendre en considération mais il n'y est pas prévu de décider à la place de l'employeur.

[31] Quant à ce qui est prévu à 7- 26. 02, relativement à ce qui pourrait être convenu, il n'y a certainement pas de preuve que le délai de prescription a été changé ou toute autre preuve concernant des délais. Dans les faits, on n'a rien changé à la lettre d'entente numéro 15.

[32] Quant à la demande syndicale à l'effet que l'arbitre doive aller au fond pour examiner le contenu, il faut se rappeler que le contenu appartient à l'employeur. Ici, les parties ont convenu des coûts pertinents c'est ce qui est démontré par la preuve.

LA CONVENTION COLLECTIVE

[33] La lettre d'entente numéro 15 et les clauses 7– 26.01 et 02 prévues à la convention collective sont libellées dans les termes suivants :

> **« LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 15**
>
> CONCERNANT LA SOUS-TRAITANCE AU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE - RÉSEAU EMPLOI QUÉBEC
>
> CONSIDÉRANT les préoccupations exprimées par les parties à l'article 7-26.01 concernant l'utilisation optimale des ressources de l'organisation;
>
> CONSIDÉRANT qu'il appartient au sous-ministre de définir les modes d'opération de son organisation;
>
> Dans les douze (12) mois suivant la signature de la présente convention collective :
>
> - l'employeur s'engage à élaborer une grille d'analyse, basée sur les coûts pertinents, adaptée au réseau Emploi Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale aux fins de comparer les coûts des contrats de sous-traitance liés aux services d'emploi avec les coûts d'une réalisation de ces travaux en régie interne par le ministère;
>
> - durant cette période, le syndicat s'engage à ne pas déposer de griefs contestant l'absence de consultation en lien avec l'évaluation des coûts rattachés au contrat de sous-traitance et, dans les trente (30) jours suivant

l'élaboration de la grille, à se désister des griefs portant sur le même objet.

Le ministère s'engage à informer périodiquement le syndicat de l'avancement des travaux et à le consulter trois (3) mois avant la fin des travaux.

7-26.00 Sous-traitance

7-26.01 Il appartient au sous-ministre de définir les modes d'opération de son organisation. Toutefois, les parties conviennent de collaborer pour assurer l'utilisation optimale des ressources de l'organisation.

7-26.02 Sauf en cas d'urgence ou de force majeure, lorsque le sous-ministre envisage de confier certaines activités à un tiers et que, de façon prévisible, des employés peuvent être affectés par cette décision, il consulte, par écrit, le syndicat par l'entremise du comité mixte ministériel de relations professionnelles prévu à l'article 2-10.03, dans un délai d'au moins trente (30) jours avant l'appel d'offres ou, s'il n'y a pas d'appel d'offres, avant qu'il ne communique sa décision, pour lui permettre de formuler ses recommandations.

Il en est de même lors d'un renouvellement ou d'une prolongation d'un contrat de sous-traitance.

La consultation prévue au présent article peut également s'effectuer auprès du syndicat, par l'entremise du comité mixte ministériel de relations professionnelles, en début d'année financière.

Malgré ce qui précède, le sous-ministre et le syndicat peuvent, par l'entremise du comité mixte ministériel de relations professionnelles, convenir de tout autre délai et de toute autre modalité de consultation. »

MOTIFS ET DÉCISION

[34] Le soussigné est saisi de deux objections dont la première repose sur l'affirmation que le grief est sans objet puisqu'il va au-delà de la convention collective. Quant à la seconde objection, elle soulève la question de la prescription du grief et est présentée de façon subsidiaire.

[35] À propos de la première objection, la procureure patronale fait ressortir que la formulation du grief réclame quelque chose que la convention collective ne prévoit pas, c'est-à-dire, que le grief reproche à l'employeur de ne pas convenir d'une grille

d'analyse alors que la seule obligation prévue est celle de consulter le syndicat sur cette question.

[36] Quant au procureur du Syndicat, il se soumet que la possibilité de convenir est aussi incluse à la lettre d'entente numéro 15 par le biais de référence notamment à la clause 7- 26 .01 de la convention collective.

[37] Après analyse, l'objection de la partie patronale nous semble fondée. En effet, la lettre d'entente numéro 15 concernant la sous-traitance crée une obligation spécifique à l'employeur durant la période de 12 mois suivant la signature de la convention collective et c'est celle que l'on retrouve au deuxième alinéa du deuxième engagement, soit celle que : *« Le ministère s'engage à informer périodiquement le syndicat de l'avancement des travaux et à le consulter trois mois avant la fin des travaux. » (Notre soulignement)*

[38] Quant au 4e alinéa de la clause 7-26. 02, la seule chose qui y est prévue, c'est que le syndicat et l'employeur par l'entremise du comité mixte ministériel de relations professionnelles, doivent convenir de tout autre délai et de tout autre modalité de consultation.

[39] En ce qui concerne la matière visée par ces consultations, il s'agit de celles qui doivent être faites à l'occasion de la décision de l'employeur d'accorder, de renouveler ou de prolonger un contrat de sous-traitance. Tout cela, ceci dit avec égard, ne concerne nullement la consultation prévue à la lettre d'entente numéro 15, qui porte sur l'élaboration d'une grille d'analyse basée sur les coûts pertinents.

[40] Non seulement la clause 7-26. 02 n'est pas intégrée à la lettre d'entente numéro 15 mais les stipulations qui y figurent porte sur un tout autre sujet. Pour sa part, le considérant qui rappelle les préoccupations exprimées par les parties à la clause 7-26. 01 de la lettre d'entente numéro 15, réfère simplement à l'utilisation optimale des ressources de l'organisation.

[41] En conséquence, force est de constater que le grief soumis par le Syndicat, tel que libellé, est sans objet puisqu'il vise à faire appliquer une conclusion qui n'est pas prévue à la convention collective soit celle de convenir d'une grille d'analyse basée sur les coûts pertinents tel que prévu à la lettre d'entente numéro 15.

[42] Dans les circonstances, il n'est donc pas nécessaire d'analyser la seconde objection basée sur la prescription du grief.

[43] Pour tous ces motifs, le tribunal, après avoir analysé la preuve testimoniale et documentaire, le droit applicable et la jurisprudence et sur le tout délibéré avec les assesseurs désignés par les parties ;

FAIT DROIT à l'objection préliminaire de l'employeur relativement au fait que le grief est sans objet ;

REJETTE le grief portant le numéro 01-03-002382.

Fait à Montréal, le 21 octobre 2009.

GILLES LAVOIE, *mba, c.r.i.a.*
Arbitre de grief [C.a.Q.]

René Beaudoin, assesseur syndical

Sylvain Beaulieu, assesseur patronal

Maître **Jean Poudrier**
Grondin Poudrier & Bernier Avocats
Procureur du Syndicat

Maître **Ruth Arless-Frasen**
Conseil du Trésor
Procureure de l'Employeur

REÇU LE
2 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ANNEXE

Jurisprudence soumise

Partie Patronale

- Dictionnaire Larousse

- SFPQ c. Ministère des ressources naturelle (Québec), Gilles Lavoie, arbitre, 7 juin 2001.

- Association professionnelle des Ingénieurs du Gouvernement du Québec c. Gouvernement du Québec, Serge Lalande, arbitre, 17 décembre 2007.

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA

PROVINCE DE QUEBEC
DISTRICT DE QUEBEC

SÉCURITÉ PUBLIQUE (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC)

ET

SYNDICAT DES AGENTS DE LA PAIX EN SERVICES CORRECTIONNELS DU QUÉBEC

GREFFE :	**17-03-006367** GRIEF: 015070
NATURE DU GRIEF :	**Mesures disciplinaires et administratives, destitution**
PLAIGNANT :	**M. Maurice Dupuis**
POUR LE SYNDICAT :	**Me Sylvain L'Allier**
POUR LE COLLÈGE :	**Me Claire Gosselin**

REÇU LE
2 0 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Québec, le 18 novembre 2009

PRÉLIMINAIRES

[1] Après avoir saisi le tribunal du grief de M. Maurice Dupuis contestant la procédure utilisée et sa destitution, les procureurs ayant convenu des admissions d'usage à l'effet que le tribunal était légalement constitué, que l'arbitre avait compétence pour décider du grief et que la procédure prévue à la convention collective avait été respectée, ont fait état de leur position respective au regard du litige.

[2] Ainsi, en conférence préparatoire, l'Employeur a expliqué qu'il s'agissait d'une application des articles 10 et 11 de la Loi sur le système correctionnel du Québec prévoyant la destitution automatique d'un agent de la paix ayant été condamné pour un acte criminel. En cas de poursuite mixte, la Loi prévoit une autre sanction possible si on peut démontrer des circonstances particulières. Ainsi se lisent les articles en l'espèce applicables :

> Destitution automatique
> **10. Est automatiquement destitué tout agent des services correctionnels, agent de probation, conseiller en milieu carcéral ou gestionnaire oeuvrant en établissement de détention qui a été reconnu coupable, en quelque lieu que ce soit et par suite d'un jugement passé en force de chose jugée, d'un acte ou d'une omission que le Code criminel (Lois révisées du Canada (1985), chapitre C-46) décrit comme une infraction ou d'une des infractions visées à l'article 183 de ce code, créées par l'une des lois qui y sont énumérées, poursuivables uniquement par voie de mise en accusation.**
>
> Sanction disciplinaire de destitution
> **Doit faire l'objet d'une sanction disciplinaire de destitution tout agent des services correctionnels, agent de probation, conseiller en milieu carcéral ou gestionnaire oeuvrant en établissement de détention qui a été reconnu coupable, en quelque lieu que ce soit et par suite d'un jugement passé en force de chose jugée, d'un tel acte ou d'une telle omission, poursuivable soit sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, soit par voie de mise en accusation, à moins qu'il ne démontre que des circonstances particulières justifient une autre sanction.**
>
> Avis au directeur
> **11. Toute personne visée à l'article 10 qui a été reconnue coupable d'un acte ou d'une omission visé à cet article doit en informer son directeur ou l'autorité dont elle relève.**

[3] La procureure patronale, tout en soulignant alors au tribunal que c'est la première fois que l'application de ces dispositions de la loi est soumise à un tribunal, soutient que le plaignant ayant reconnu sa culpabilité et ayant été condamné, la loi doit être appliquée à moins qu'il puisse démontrer des circonstances particulières justifiant une autre sanction.

[4] À cet égard, elle s'oppose au dépôt d'une expertise psychiatrique postérieure à la décision patronale de destituer M. Dupuis. Si le tribunal décidait d'accepter le dépôt ou le prendre sous réserve, elle se garde le droit de pouvoir présenter une contre-expertise. L'Employeur en ayant été informé que récemment, on ne peut lui reprocher de ne pas en avoir tenu compte au moment de sa décision. On procède au dépôt des pièces suivantes :

G-1 : le procès-verbal du plumitif

G-2 : le plan de la rencontre d'équité procédurale

[5] Le Syndicat confirme son intention de produire une expertise du Dr Béliveau du 19 janvier 2009 mais auparavant dépose :

S-1 : la convention collective

S-2 : la lettre de destitution du 16 décembre 2008

S-3 : en liasse, le grief et l'avis d'arbitrage

S-4 : le relevé provisoire

S-5 : la convocation à la rencontre d'équité procédurale

S-6 : les notes sténographiques de l'audience (admission de culpabilité)

S-7 : en liasse, la Loi sur le système correctionnel du Québec et sa promulgation

[6] Le procureur syndical précise ensuite que, dans son expertise, le Dr Béliveau reprend les cinq (5) thèmes de son mandat, soit :

1) M. Dupuis a-t-il le profil de consommateur d'alcool?

2)Son père étant alcoolique, a-t-il une pathologie reliée à l'alcool?

3)A-t-il une pathologie reliée au suicide de sa mère?

4)Quelles étaient ses difficultés à l'automne 2007?

5)Son opinion et ses commentaires

[7] Il ajoute que la décision de la Cour suprême (Québec Cartier) laisse une large discrétion à l'arbitre sur une preuve de faits postérieurs et, en l'espèce, il faut savoir si au moment des événements, M. Dupuis était porteur de pathologie psychologique pouvant expliquer les gestes posés. En effet, la loi (art. 10) prévoit un automatisme pour un cas précis mais selon la poursuite, une autre sanction que la destitution est possible si on peut démontrer des circonstances justificatives. Ainsi, l'expertise peut éclairer le tribunal sur ces circonstances au moment de l'incident (arrestation et inculpation); d'ailleurs, de l'avis du procureur, l'Employeur aurait dû faire faire cette expertise avant sa prise de décision.

[8] En plus de la décision déjà citée, le procureur fait référence à d'autres jugements (mentionnés en annexe) traitant de la pertinence de l'analyse des éléments postérieurs pouvant préciser les faits au moment du grief. En l'espèce, il faut savoir si l'état du plaignant aurait pu avoir une incidence sur les événements. L'Employeur réplique que l'expertise a été réalisée plus de quinze (15) mois après les faits et que sa décision a été prise selon sa connaissance des faits à ce moment-là. La procureure patronale convient d'une telle preuve si cela apporte au tribunal un éclairage sur ce que savait l'Employeur lors de sa décision; à cet égard, elle réfère à certaines décisions arbitrales refusant la preuve de faits postérieurs dont il est fait mention en annexe. Elle ajoute qu'on peut être en accord avec la pertinence mais on doit alors faire le lien avec la connaissance de l'Employeur lors de la décision, tout en se réservant la possibilité de présenter une contre expertise.

[9] Le procureur du Syndicat précise qu'il n'y aura pas de preuve sur la connaissance de l'Employeur et qu'on ne doit pas se baser que sur cet aspect, mais sur la possibilité de l'existence des faits pertinents.

[10] L'arbitre soussigné souligne que, pour prendre une décision éclairée, il doit entendre la preuve patronale sur sa connaissance au moment de la décision et voir le contenu du rapport pour bien en évaluer la pertinence. Alors, il fut convenu de prendre l'objection sous réserve d'autant plus qu'après consultation, les parties se sont déclarées prêtes à présenter telles preuves.

S-8 : le rapport d'expertise du Dr Lionel Béliveau

PREUVE

[11] L'Employeur débute sa preuve en faisant témoigner Mme Johanne Beausoleil, directrice de la sécurité depuis septembre 2007; auparavant, elle avait occupé des postes d'agent (1999), de chef d'unité (1994-1998) et de direction à compter de 1999.

[12] Elle mentionne avoir été choisie pour participer à la rencontre d'équité procédurale et avoir pris connaissance du document G-2 (canevas de rencontre) préparé par M. Galarneau, DGA. La rencontre s'est tenue le 28 novembre 2008, en présence de M. Dupuis, M. Stéphane Lemaire, président du Syndicat, M. Yves Galarneau et elle-même. On a laissé parler M. Dupuis et elle prenait des notes; après les trois (3) premiers points présentés par M. Galarneau, M. Dupuis a expliqué les circonstances. Le témoin rapporte donc les propos du plaignant à l'effet que son père était alcoolique et que lui ne consommait qu'à l'occasion d'événements sportifs ou sociaux. Il a aussi mentionné qu'il était peut-être retourné au travail trop tôt après avoir découvert sa mère pendue alors qu'il n'avait que vingt-deux (22) ans. Il affirmait bien gérer son stress par des activités sportives régulières et par le travail.

[13] À l'été 2007, la relation du couple est devenue plus difficile alors que sa conjointe veut faire évaluer la résidence dans la perspective d'une vente. Il a poursuivi son travail plutôt que de prendre les vacances prévues et la relation matrimoniale ne s'est pas améliorée. À deux (2) ou trois (3) reprises, il est sorti avec des copains qui ont dû le ramener ou alors il a pris un taxi; sa conjointe n'a pas du tout apprécié. En septembre, ce fut plus calme.

[14] Le 20 octobre, lui et sa conjointe ont fait des courses pour ensuite s'arrêter à la brasserie où il a consommé sept (7) à huit (8) bières; il se sont ensuite rendus au St-Hubert pour le souper et a pris quatre (4) autres bières (draft). Ils ont remarqué que quelqu'un, au bar, les fixait et sa conjointe a fait remarquer « qu'une tapette les regardait continuellement ». Il a voulu commander un café espagnol, mais sa conjointe lui a dit qu'elle demandait l'addition pour partir.

[15] À la sortie, il parlait fort et il se qualifie alors de « pas intelligent »; il se rend à la voiture du côté conducteur mais à l'arrivée de sa conjointe il a changé de côté pour qu'elle conduise. En arrivant à la maison, il a constaté qu'il avait oublié son cellulaire dans la voiture et y est retourné pour le récupérer en s'assoyant du côté conducteur. Les policiers sont arrivés et lui ont indiqué qu'ils l'arrêtaient; il a demandé à sa conjointe d'appeler M. Denis Briand, directeur adjoint au Centre de détention.

[16] Amené au poste, il a plaidé coupable à l'accusation et la preuve n'a été divulguée que six (6) mois plus tard; cela l'a exaspéré. Il a dit avoir surestimé ses capacités et avoir été faible à cette occasion. Il a aussi parlé de ses années de service et de certains événements survenus qui l'ont marqué. Pendant les procédures judiciaires, il a demandé une salle à part afin de protéger l'image de l'Employeur. Au travail, M. Briand lui a offert des aménagements de tâche car il n'avait plus de permis de conduire; il a

refusé car il voulait assumer les conséquences de ses gestes et dit avoir bien fait son travail.

[17] Par la suite, M. Dupuis a répondu à certaines questions élaborées par la direction. Ainsi, il a confirmé ne pas avoir demandé d'aide médicale mais avoir vu son médecin dans le cadre de son examen annuel; on lui a alors offert un arrêt de travail mais il a refusé. De même, il n'avait pas accepté le support offert par Mme Thérèse Ouellet (PAE) pour sa relation conjugale. Il a réitéré ne pas être alcoolique mais avoir dépensé trop d'énergie au travail et avoir craqué. Il a précisé être toujours avec sa conjointe et qu'il ne savait pas qui était « la tapette dans le bar » mais l'avait ensuite appris avec le rapport de police. Il a ajouté que la voiture était celle de l'amie de sa conjointe. Il se considérait non intelligent parce qu'il s'était assis du côté conducteur et donc avait le contrôle et la garde du véhicule; il a plaidé coupable car il avait les clefs en main et la voiture pouvait démarrer, il en avait le contrôle et la garde. Il a aussi affirmé que sa conjointe était près de l'escalier au moment de l'arrestation et qu'il n'avait pas utilisé son statut d'agent car les gens le connaissaient et l'appelaient par son nom et de plus il n'avait pas sa « badge » avec lui. Il considérait avoir fait une niaiserie stupide et regrettable car il avait un bon poste de travail.

[18] Enfin, toujours selon le témoin, M. Galarneau a conclu la rencontre en disant que le dossier serait étudié à la lumière de tous les éléments et qu'on l'informerait dans les plus brefs délais. Mme Beausoleil a aussi participé à l'analyse du cas lors d'une rencontre, le 3 décembre, avec Mme Julie Dufour de la direction des affaires juridiques et des ressources humaines, M. René Bélanger, directeur des ressources humaines, Mme Lorraine Laplerre, directrice des affaires juridiques, Mme Katleen McNicol, avocate aux affaires juridiques, Mme Lucie Jacques des ressources humaines, et M. Galarneau. Ils ont considéré qu'il n'y avait pas de circonstances particulières justifiant une sanction autre que la destitution de l'employé. Selon eux, M. Dupuis était en état d'ébriété avancée et la dispute du couple n'a rien de particulier. M. Galarneau devait donc procéder à la destitution après avoir rencontré Mme Brigitte Portelance pour lui expliquer leur recommandation.

[19] En contre interrogatoire, la témoin précise que la rencontre a eu lieu au bureau de M. Galarneau au Palais de justice de Laval et que son mandat était de participer à la rencontre d'équité procédurale en fonction de l'application des articles 10 et 11 de la Loi du service correctionnel; c'était alors un premier mandat en relation avec ces dispositions légales. Elle dit ignorer s'il existe une politique ou une procédure pour l'application de la dite loi.

[20] Mme Beausoleil ajoute que son rôle consistait à poser des questions et prendre des notes et qu'on n'a pas expliqué ce qu'était une circonstance particulière. Cependant, elle explique, à l'aide d'un exemple, sa compréhension d'une circonstance particulière, soit la conduite d'un véhicule par un chasseur blessé et en état d'ébriété, c'est-à-dire un acte criminel commis dans une circonstance où on n'a pas le choix. D'ailleurs, on en a discuté lors de la préparation de la rencontre avec M. Galarneau et Mme Jacques des ressources humaines qui avaient aussi la même compréhension.

[21] Elle confirme que M. Dupuis a élaboré sa version des faits et qu'il devait faire la preuve de circonstances particulières tel qu'on lui avait demandé. Il n'a pas été interrompu et on ne lui a donc pas demandé d'explication sur ses propos. À la pause, elle et M. Galarneau ont déterminé les questions à poser; après la rencontre, elle n'a pas fait de vérification particulière puisqu'elle avait déjà la version policière. Le 3 décembre, la rencontre s'est tenue à Québec avec des avocats du ministère pour s'assurer de la conformité à la loi. On a alors discuté de la rencontre d'équité procédurale et des circonstances fournies par l'employé pour ensuite en arriver à la conclusion qu'il n'y avait pas de justification d'être en état d'ébriété. Il y a eu échange sur la gravité de l'infraction mais la Loi prévoit une destitution automatique lorsqu'il s'agit d'un acte criminel. Elle confirme qu'on n'a pas considéré la nature de l'infraction, les années de service et le dossier de M. Dupuis. Enfin, elle affirme savoir que des gens puissent être en prison pour conduite avec facultés affaiblies mais ne pas savoir dans le cas d'accusation de garde et de contrôle d'un véhicule en état d'ébriété.

[22] Témoigne ensuite M. Yves Galarneau, directeur général adjoint du réseau correctionnel ouest du Québec depuis 2007, ayant occupé auparavant diverses fonctions dans les services correctionnels depuis 1980. Il a été désigné, tout comme Mme Beausoleil , pour la rencontre d'équité procédurale; il en a discuté avec Mme Lucie Jacques des relations de travail afin d'assurer un traitement uniforme et a préparé le plan de rencontre (G-2). Il a été validé avec Mmes Beausoleil et Jacques et il fut décidé d'écouter M. Dupuis sans interruption pour éviter qu'il ne perde le fil de son propos.

[23] Lui et Mme Beausoleil ont préparé les questions du point 5 et cette dernière s'est chargée de les adresser à M. Dupuis. Selon lui, il n'a pas vu les représentants de la partie syndicale prendre des notes. À son avis, une situation particulière doit venir expliquer un écart au regard de la loi mais doit être particulière à l'événement. Après la rencontre avec M. Beausoleil, il a fait un rapport sommaire à Mme Lucie Jacques.

[24] La rencontre du 3 décembre 2008 avec les autorités supérieures et les avocats s'est tenue afin de s'assurer de tout couvrir et bien comprendre puisqu'il s'agissait d'un premier (1er) dossier en la matière. Lors des discussions sur les circonstances particulières, le seul exemple énoncé a été celui de Mme Beausoleil. Les années de service ne constitueraient pas une circonstance particulière et M. Lemaire, président du Syndicat, en avait été avisé lors de la rencontre d'équité procédurale; on lui avait aussi mentionné qu'on allait considérer l'ensemble du dossier. Enfin, il dit avoir signé la lettre de destitution (S-2) car la culpabilité d'un acte criminel entraînait pareille sanction.

[25] Au procureur syndical, M. Galarneau confirme qu'il avait en main la version policière qui faisait état d'un taux d'alcoolémie de .274 soit trois (3) fois la norme limite et qu'il n'avait obtenu aucune justification lors de la rencontre d'équité procédurale. Enfin, il affirme que les questions sur la consultation médicale adressées à M. Dupuis l'ont été uniquement pour savoir s'il souffrait de quelque problème de santé, y compris la santé mentale.

[26] La preuve patronale est ainsi close sous réserve d'une contre preuve car un expert sera présent lors du témoignage du Dr Béliveau sur son expertise.

[27] Le Syndicat amorce sa preuve en faisant témoigner M. André Laflèche, chef d'unité aux services correctionnels à Gatineau depuis 1996 alors qu'auparavant il était agent, soit depuis 1981. Il a aussi été directeur par intérim des services administratifs de 2000 à 2002 et directeur adjoint de la détention de 2003 à 2004.

[28] Le témoin connaît bien M. Dupuis depuis son entrée en service pour avoir travaillé dans la même équipe pendant trois (3) ans; au Palais de justice, de 1996 à 1998, il était son supérieur de même qu'en novembre 2007 jusqu'au relevé provisoire du plaignant. Convoqué par subpoena, on lui avait demandé d'apporter les fiches de notation de M. Dupuis mais il a appris que, pour ces années, elles n'existaient pas. Il avait fait la demande à M. Iraca qui lui a fourni cette réponse après vérification auprès du service des ressources humaines.

S-9 : courriel reçu par M. Iraca de Mireille Guay le 27 février 2009

[29] La demande faisant aussi mention des heures supplémentaires effectuées par M. Dupuis du 1er janvier 2007 au 20 octobre 2008.

S-10 : en liasse, les fiches de gains déclaratoires de M. Maurice Dupuis

[30] Même si le témoin n'était pas son supérieur pour toute la durée de cette époque, les documents sont considérés puisqu'ils proviennent du Ministère et peuvent être vérifiés. L'horaire de M. Dupuis prévoyait une fin de journée à 14h30; à compter de novembre 2007, des travaux étaient effectués et M. Dupuis a travaillé très tôt le matin (5h30) et parfois même le soir. Alors, on faisait une saisie informatique à chaque jour pour indiquer le total et de plus, il signait un formulaire pour valider le temps travaillé. Pour la période où il fut son supérieur, M. Laflèche considère le plaignant comme un agent d'expérience, compétent et professionnel, fiable et ponctuel; il le décrit comme son bras droit en ayant que des compliments pour sa prestation de travail.

[31] Témoigne ensuite Mme Mireille Guay, conseillère en relations professionnelles au Ministère de la sécurité publique; à ce titre, elle s'occupe plus particulièrement de la convention collective et des griefs. Elle confirme avoir parlé à M. Iraca, directeur administratif à l'Établissement de détention de Hull, et avoir constaté, après vérification, qu'il n'y avait pas de fiche de notation au dossier de M. Dupuis pour les années mentionnées.

[32] M. Maurice Dupuis, agent des services correctionnels depuis 1983 et plaignant, débute ensuite son témoignage en faisant mention de ses états de service. Ayant toujours travaillé à Hull, il a d'abord effectué une rotation dans tous les secteurs jusqu'en juin 1988 alors qu'il est affecté aux loisirs et sports. En 1994, il se retrouve au

classement dans l'aile sécuritaire pendant un peu plus d'un (1) an et, par la suite, au contrôle de l'Établissement (2 ans), au Palais de justice (3 ans), chez les délinquants sexuels (8 mois), au périmètre sécuritaire, de retour aux loisirs et sports (2 ans), sur l'équipe volante (1 an), chez les témoins repentis (2 ans) pour ensuite se retrouver au Palais de justice à compter de décembre 2005 jusqu'à son relevé d'emploi.

[33] En raison de ses années de service sans mesure disciplinaire, il a reçu en 2004 un certificat :

S-11 : certificat d'attestation de contribution professionnelle

Il a aussi reçu en mai 2008, un certificat reconnaissant ses vingt-cinq (25) années de service :

S-12 : certificat de reconnaissance de vingt-cinq (25) années de service

[34] Pour les fins d'équité procédurale, M. Dupuis affirme avoir reçu le document (G-2) le mercredi pour la réunion du vendredi (28 novembre 2008). Étaient présents à cette rencontre, Mme Beausoleil, M. Stéphane Lemaire et M. Yves Galarneau; on lui a expliqué le but, soit fournir sa version. On l'a laissé parler sans lui lire l'article 10 de la Loi mais il convient qu'il la connaissait et sans lui expliquer ce qu'on entendait par circonstances particulières.

[35] Il a alors fait le récit des événements du 20 octobre 2007 tout en affirmant qu'il n'a pas compris ce qui se passait car il avait déjà eu des coups durs mais s'en était sorti; il se questionnait toujours sur ce qui était arrivé le 20 octobre 2007 d'autant plus qu'il n'avait jamais eu d'abus d'alcool ni de problème malgré certains événements difficiles.

[36] Ce jour-là, après déjeuner et entraînement, il a offert à son épouse qui allait faire des courses, de l'accompagner mais elle refusa. Après insistance, elle accepta et ils se sont rendus au Club de golf pour un lunch avec son père. Il a bu une bière de vingt (20) onces et son épouse n'a rien pris; elle conduisait sa voiture neuve et lui n'avait pas de portefeuille. Au retour, après les courses, ils sont arrêtés à la brasserie après avoir vu la voiture de l'amie de sa femme. Il a commandé deux (2) bières et son épouse est allée voir son amie, agente d'immeuble et cela le fatiguait. Il dit avoir pris de la bière avec des amis en discutant sport.

[37] Lorsqu'ils ont quitté, elle conduisait et a offert d'aller manger au St-Hubert. Installés au bar, il a pris une (1) grosse « draft » et elle une (1) petite; après une (1)

autre bière, ils sont installés à une table où il a commandé une (1) autre bière et un litre de vin. Lorsque sa femme s'est rendue à la toilette, il a demandé un demi (1/2) litre de vin. Il qualifie alors son état de non présentable; il a demandé des cafés et c'est alors qu'il a vu quelqu'un au bar qui le fixait en se disant « il n'a jamais vu ça, la « tapette », un gars chaud. » Il est sorti à la demande de son épouse qui a payé l'addition. Il est allé s'asseoir dans la voiture, côté conducteur et quelqu'un l'a vu et a fait un appel. Il admet avoir plaidé coupable à l'accusation d'avoir eu la garde et le contrôle d'un véhicule moteur alors qu'il avait les facultés affaiblies.

[38] Après ce récit, on a pris une pause et au retour, l'Employeur lui a posé quelques questions entre autres sur ses consultations médicales. Il a répondu avoir consulté son médecin traitant pour un examen annuel et avoir parlé à Mme Thérèse Ouellet du PAE mais ne pas avoir consulté car il n'en sentait pas le besoin et avait toujours bien réagi en situation de problème pour ensuite remonter la pente.

[39] En matière disciplinaire, il admet avoir eu une suspension d'un jour suite à la contestation et au règlement d'une suspension de trois (3) jours et une réprimande. De plus, en 2001, suite à un débrayage, on lui avait imposé une journée de suspension. Il précise qu'il n'a jamais commis de faute professionnelle; il dit avoir travaillé avec plusieurs superviseurs tout en nommant une dizaine (10). Enfin, après la rencontre du 20 novembre 2008, il n'a pas eu d'autre contact avec l'Employeur.

[40] Suit Mme Nicole Lauzier, chef d'unité en établissement de détention, qui travaille à Hull depuis neuf (9) ans et au Ministère de la sécurité publique depuis 1991. Elle connaît M. Dupuis depuis cette date mais précise ne pas le fréquenter hors travail. Sa tâche l'amenait à superviser des employés et des activités; elle a eu à le faire avec M. Dupuis pendant un an et demi (1.5) alors qu'il était agent de liaison au Palais de justice. Elle affirme n'avoir jamais eu rien à reprocher à M. Dupuis qu'elle qualifie de proactif, connaissant bien son travail, disponible et prêt à aider. Il fournissait une bonne prestation de travail, un bon joueur d'équipe. En situation d'urgence, il savait intervenir sans usage de force excessive avec une bonne maîtrise de savoir faire et savoir être. Il savait parler aux détenus; il était discret et on pouvait avoir confiance. Elle était C.U. au Palais de justice au moment des événements et, à son avis, la prestation de travail de M. Dupuis était adéquate et sans problème.

[41] Témoigne ensuite un autre chef d'unité à la détention de Hull, M. Ghislain Janvier, employé de la sécurité publique depuis 1978, qui a été agent, chef d'unité et directeur des services à la clientèle avant de revenir à l'emploi de C.U. Il connaît bien M. Dupuis pour l'avoir supervisé durant les années 1990 et l'avoir quelque fois fréquenté en dehors du travail. Il a déjà eu à évaluer le plaignant et considère qu'il répondait aux attentes, porté sur la sécurité, volubile, sens de la critique très développé et offrait une prestation de travail satisfaisante.

[42] Le témoin suivant, un expert en psychiatrie médico-légale, le docteur Lionel Béliveau a complété sa médecine à Montréal et sa psychiatrie à Montréal et Paris; il a été au départ du département de psychiatrie de l'hôpital Sacré-Cœur. De 1969 à 1999, il a occupé le poste de directeur général et des services professionnels de l'Institut Pinel;

parallèlement, il avait un bureau de consultation et fournissait une expertise au civil. Il a été président de la société des médecins experts pendant quelques années et effectue toujours des expertises, souvent en relations du travail. Il agit à titre de consultant auprès de deux (2) compagnies d'assurance, est toujours en contact avec la clinique et évalue les diagnostics et rapports de ses confrères.

[43] En l'espèce, il a reçu un mandat bien précis lui demandant de répondre à cinq (5) questions et, pour ce faire, il a rencontré M. Dupuis le 14 janvier 2009, après avoir obtenu les données de base sur la situation et les antécédents de M. Dupuis; il a noté l'information sur l'évolution de la problématique avec observations et procédé à l'analyse de la personnalité pour enfin établir un diagnostic et répondre aux questions du mandat.

[44] En réponse à la première (1ère) question, le Dr Béliveau opine que M. Dupuis n'a pas consulté et a nié ses difficultés psychologiques en exagérant le travail qui le valorisait; cela a entraîné une hausse de fatigue et de stress de même que deux (2) abus d'alcool. Les symptômes démontraient une relation de dépendance à sa conjointe, la crainte d'une possible séparation, des idées suicidaires comme auparavant; selon le médecin, il n'en fait pas trop, au contraire, il essaie de se faire croire qu'il est fort. Cela cachait une détresse psychologique et un épuisement occasionné par la fatigue et le manque de sommeil.

[45] M. Dupuis s'en défendait et ne faisait pas montre de ses émotions de telle sorte qu'après les événements, il a développé des symptômes plus marqués tels la dépression majeure et la détresse psychologique. Parmi les antécédents, le médecin souligne le suicide de sa mère qu'il a vécu sans consultation; ainsi, il se durcissait en vivant beaucoup de détresse et appréhendant vivre d'autres semblables événements; cela ne peut être considéré comme une maladie mentale ni comme quelqu'un de dérangé.

[46] Le Docteur Béliveau précise que le DSM IV n'est qu'un guide et il maintient une pathologie de détresse même si M. Dupuis fonctionnait assez bien. L'analyse sous les cinq (5) axes est bonne malgré une situation délicate; ainsi, l'axe cinq (5) se situe à soixante-dix (70). Il considère que ce n'est pas un problème d'alcoolisme mais que le plaignant a plutôt essayé de passer à travers des choses difficiles sans aide ni recours et il a craqué. Selon lui, il est inhabituel de vivre ainsi le suicide de sa mère, qu'il a décroché d'une corde, sans consultation ni psychothérapie; il s'est défendu comme il a pu avec les problèmes vécus de telle sorte qu'il en a trop fait et a cassé, étant très affecté par une dépendance affective et une possible rupture.

[47] Les deux (2) écarts d'alcool sont sans antécédent et s'expliquent par la crainte d'une séparation, la fatigue, le stress, la volonté de se faire valoir, se faire aimer, de telle sorte qu'il était plus vulnérable. Il n'est pas rare, selon le témoin, d'abuser d'alcool lorsqu'on en a plein son chapeau; il explique la rechute par l'absence de thérapie et un autre tel événement aurait pu se produire si on n'était pas intervenu. Il s'agit d'une certaine manifestation de burn-out, d'un mécanisme de défoulement et non d'alcoolisme car il ne continue pas à consommer. Après avoir enduré trop longtemps, il n'est pas exceptionnel d'aller s'enivrer et cela vaut mieux que de frapper quelqu'un soutient le

médecin, qui ajoute que, devant l'appréhension d'une rupture, il n'est pas anormal de se retrouver à la taverne avec les boys. Tout cela ajouté aux autres éléments déjà analysés a provoqué la fragilité du plaignant qui ne connaissait pas ses limites et a réagi en prenant de l'alcool.

[48] En contre interrogatoire, le Dr Béliveau convient avoir reçu, avec le mandat, une certaine documentation dont il ne se souvient pas. Dans son rapport, il n'a pas utilisé le terme burn-out mais surinvestissement, fatigue, mais il s'agit d'une expression courante qui, par contre, ne se retrouve pas dans le DSM IV; les troubles d'adaptation sont quelque chose qui peut y correspondre. La dépression majeure est survenue après les événements mais auparavant il avait des troubles d'adaptation et n'a pas consulté.

[49] Le témoin réitère que le DSM IV constitue un guide pour les médecins même si les avocats le considèrent comme la bible. Son diagnostic est à l'effet de symptômes et caractéristiques d'un burn-out même s'il n'est pas nécessairement dans le DSM IV. À son avis, les éléments de stress post traumatique d'un patient peuvent expliquer une certaine détresse sans que cela ne corresponde au DSM IV. Enfin, il convient que le diagnostic aurait peut-être pu être différent en 2007 car en 2009, les symptômes sont établis selon le rapport du patient. Selon lui, pour le surinvestissement dans le travail, on ne doit pas considérer que le temps supplémentaire.

[50] À une question du soussigné, le Dr Béliveau précise que peut-être certains détails peuvent être distincts en fonction des souvenirs, mais fondamentalement, le diagnostic n'aurait pas différé puisqu'il n'y a pas eu de changement ni contamination; cependant, l'analyse selon les cinq (5) axes aurait pu être différente.

[51] Suite au témoignage précédent, l'Employeur décide de faire une contre preuve en faisant entendre le Dr Michel Poirier, médecin psychiatre, qui a aussi procédé le 3 mars 2009 à une expertise suite au rapport du Dr Béliveau dont il a aussi entendu le témoignage.

G-3 : le rapport d'expertise du Dr Michel Poirier

[52] Le témoin a complété ses études en médecine à l'Université de Montréal et sa psychiatrie en 1988 avec spécialité pédo et adulte. Il a été chef de la pédopsychiatrie à l'hôpital Rosemont; il est aussi clinicien en Estrie et à Montréal. Depuis 1996, il consacre cinquante pourcent (50%) de son temps à la psychiatrie du travail et agit comme arbitre médical du travail depuis 2004.

[53] Le Dr Poirier diffère d'opinion avec le Dr Béliveau sur la conclusion en lien avec l'identification de symptomatologie, soit la condition psychiatrique préalable au 20 octobre 2007 pouvant expliquer l'écart de conduite du plaignant. Il dit n'avoir rien trouvé d'assimilable à une maladie psychiatrique pouvant expliquer le geste de M. Dupuis mais avoir identifié une symptomatologie après les événements, soit une affectation de l'humeur, une réduction de l'appétit, du sommeil et de l'intérêt nécessitant une

intervention spécialisée. Même dans le rapport du Dr Béliveau (S-8), il n'a pu retrouver telle symptomatologie antérieure au 20 octobre 2007 puisque M. Dupuis était fonctionnel. Or, selon le DSM IV, balise pour objectiver puisqu'il n'existe pas de test précis, pour conclure à un trouble d'adaptation avec humeur anxieuse, il faut une perturbation majeure dans le fonctionnement de la personne, c'est-à-dire un changement de comportement et d'attitude qui peut se corroborer par la symptomatologie du patient. Dans le cas d'une dépression majeure, une personne ne peut plus travailler.

[54] Le docteur explique les critères pour identifier un épisode de dépression majeure à partir du DSM IV :

G-4 : extrait du DSM IV

[55] Il faut cinq (5) critères pour pouvoir diagnostiquer une dépression. Il est rarissime de sortir d'un épisode dépressif majeur sans traitement, médicament et consultation; la dépression chronique mène à une consultation obligée alors que le trouble d'adaptation, moins intense, supporte l'habituel fonctionnement. Or, selon le témoin, avant le 20 octobre 2007, il n'y a pas de diagnostic sur l'axe 1 car il n'y a pas d'évidence de perturbation de l'humeur, l'appétit, le poids, le sommeil, l'intérêt et de la concentration. En l'espèce, le plaignant vivait des préoccupations quotidiennes mais demeurait fonctionnel, ce qui est différent d'une pathologie psychiatrique.

[56] À l'axe 2, on traite du comportement affectif et le déni constitue un mécanisme de défense et alors le corps parle pour les affectations non exprimées. Or, M. Dupuis ne présentait pas de symptômes avant le 20 octobre 2007. Le médecin ajoute que la tension dans un couple n'entraîne pas nécessairement une maladie psychiatrique, ce qui est même plutôt rare; il faudrait alors être très fragile, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Il n'y a pas de trouble de personnalité chez M. Dupuis mais des traits qui peuvent être la cause des événements, ce qui ne constitue pas une maladie psychiatrique.

[57] M. Poirier confirme un trouble d'adaptation, mais après les événements et tout est entré dans l'ordre par la suite sans médicamentation ce qui lui fait dire qu'il n'y avait pas de dépression majeure. L'accusation a provoqué un stress important alors que le burn-out est un trouble d'adaptation au travail provoqué par le nombre d'heures de travail, les activités sociales et familiales. Selon lui, les problèmes conjugaux n'étaient pas majeurs entre 2000 et 2004 de même qu'en 2007 sinon on aurait pu voir des symptômes. Au regard du suicide de la mère du plaignant, le médecin considère que la consolidation affective se fait entre zéro (0) et cinq (5) ans et qu'il y a moins d'impact à vingt (20) ans puisque le système affectif est déjà consolidé. Il a pu être affecté par cet événement mais a été fonctionnel par la suite parce qu'il était solide et consolidé. Enfin, le Dr Poirier conclut que M. Dupuis ne souffrait pas de maladie mentale ni de trouble de la personnalité et explique plutôt le comportement de ce dernier par un trop plein contre lequel il s'est défendu par un abus d'alcool. Il a consommé avec sa conjointe peut-être

pour se rapprocher, pou enlever une tension intérieure alors qu'il n'avait pas l'habitude de l'alcool. S'arrêter demeure une question de jugement, selon le témoin.

[58] Au procureur syndical, le Dr Poirier précise qu'il fait des expertises pour toutes les parties mais souvent pour l'employeur, soit la majorité. Il ajoute que l'évaluation a été faite à partir de l'information fournie par M. Dupuis sur certains aspects puisque ces données n'apparaissaient pas au dossier. Il réitère que pour diagnostiquer une dépression majeure, il faut cinq (5) des critères mentionnés au DSM IV, présentés quotidiennement. Il ajoute avoir vérifié certains aspects lors de l'examen tels l'irritabilité, les pleurs, sans pour autant en parler dans son rapport.

[59] Il a aussi consulté le rapport de police mais il n'avait pas alors le taux d'alcoolémie du plaignant. Informé des taux de .25 et .27, il considère qu'il s'agit d'une consommation excessive mais n'est pas d'accord avec le procureur sur des intentions d'automutilation. À son avis, l'automutilation suppose l'intention de se blesser, de laisser des cicatrices, l'intention de mourir ou de se mutiler.

[60] L'utilisation de la voiture est une conduite d'échec, selon le médecin, soit se positionner contre la loi, subir un préjudice. Il convient qu'avec un taux d'alcoolémie de 0.27, il y a altération du jugement.

[61] À la procureure de l'Employeur, le Dr. Poirier réitère qu'il faut cinq (5) des neuf (9) critères prévus au DSM IV et répondre aux questions A,B,C,D et E.

[62] Témoigne ensuite Mme Monique Bertrand, conjointe de M. Dupuis, qu'elle connaît depuis vingt-cinq (25) ans et avec lequel elle habite depuis dix-sept (17) ans. Elle relate qu'en 2007, elle voulait le quitter et vendre la maison pour prendre soin de sa mère alors très malade. Elle l'a informé de sa décision, à tout le moins de son intention dont elle avait fait mention plusieurs fois auparavant. Son conjoint, surpris, ne l'acceptait pas et ne voulait pas en parler. Finalement, cela est demeuré lettre morte jusqu'aux événements et sa mère est décédée. Elle a abandonné l'idée et les choses se sont quelque peu replacées.

[63] Elle décrit son conjoint comme un buveur modéré, sans abus, ne consommant qu'un peu de bière et de vin en mangeant le vendredi et le samedi, et ce, même s'il y a de l'alcool à la maison. Elle a eu connaissance de deux (2) abus mais il avait alors été conduit par taxi et par un ami. Elle a été surprise de le voir dans cet état car ce n'était pas normal; elle ne l'avait jamais vu ainsi mais il revenait sur la possible rupture et le suicide de sa mère.

[64] À l'époque, souligne Mme Bertrand, M. Dupuis ne dormait pas bien, sursautait dans le lit, avait le visage étiré et les yeux cernés; elle lui disait de se reposer au lieu de travailler et s'entraîner mais cela ne changeait rien. Elle raconte que le 20 octobre 2007, ils sont allés magasiner à Ottawa après qu'il eut insisté pour l'accompagner. Par la suite, ils sont arrêtés pour une consommation mais son conjoint parle alors à tout le monde et consomme. Lors de l'arrêt au St-Hubert pour le souper, ils ont consommé avant le repas et lorsqu'elle se rendait à la toilette, M. Dupuis commandait d'autres consommations dans son dos; elle mentionne que ce n'était pas dans ses habitudes d'agir ainsi. Elle

termine en précisant qu'elle était présente à la maison lors de l'arrestation de son conjoint.

[65] Le Syndicat désirant faire entendre à nouveau la Dr Béliveau et l'Employeur s'y objectant, le soussigné accepte ce nouveau témoignage mais uniquement sur son expertise et non sur le témoignage de Mme Bertrand. On dépose alors :

S-13 : un extrait du DSM IV – TR

[66] Le Dr Béliveau réitère son diagnostic de troubles de l'adaptation en précisant que cela existait comme pathologie et demeurait un diagnostic utile comme la détresse psychologique de M. Dupuis lors des événements.

[67] En terminant, le procureur du Syndicat dépose un document concernant le rôle d'un agent des services correctionnels :

S-14 : le statut et les pouvoirs d'un ASC

ARGUMENTATION

[68] La procureure patronale souligne d'abord que les faits sont relativement simples tout en référant le tribunal aux témoignages. On a parlé de problèmes conjugaux entre 2001 et 2004 et en 2007, d'une possible vente de la maison et de séparation. Le plaignant a mis l'accent sur le travail provoquant fatigue et stress et il a eu deux (2) écarts de conduite (abus d'alcool) en octobre 2007. Il ne comprend pas car tout allait bien depuis quelque temps, pas d'accrochage, pas d'enguelade et même sa conjointe et sa supérieure, Mme Lauzier, ne parlent pas d'une problématique particulière. Il commet une infraction à laquelle il plaide coupable.

[69] Le droit ici applicable nous réfère à la Loi sur le système correctionnel du Québec qui stipule, dans un nouvel article, l'article 10, que l'Employeur doit procéder à la destitution d'un agent coupable d'un acte criminel. Le législateur a voulu démontrer l'importance de la fonction en déclarant incompatible un tel geste avec la fonction. Dans cette nouvelle vision, il a voulu corriger un problème en donnant des indications claires. Ainsi, l'article est précis et clair et ne souffre d'aucune interprétation; en tel cas, la destitution est imposée.

[70] Malgré la Charte des droits et libertés, l'Employeur n'a pas à faire la démonstration de culpabilité et même plus, soutient la procureure, le Syndicat doit faire la preuve de circonstances particulières pour que le tribunal puisse intervenir. La Loi sur

la police disposait déjà d'une telle mesure, et ainsi, le législateur a voulu démontrer l'importance du système carcéral et de la bonne conduite d'un ASC qui doit donner l'exemple. L'article 10 doit donc être appliqué sinon le législateur aurait parlé pour ne rien dire et seules des circonstances doivent justifier une autre sanction.

[71] L'expertise et le témoignage du Dr Béliveau ne prouvent aucune circonstance particulière, soutien la procureure, puisqu'ils portent sur la période post infraction; en effet, par ses conclusions, l'expert ne précise aucun symptôme avant l'événement mais plutôt des faits; donc, on ne peut conclure à une maladie. Il est vrai que le plaignant a été affecté par les événements et procédures judiciaires et c'est normal. Cependant, les problèmes vécus avant le 20 octobre 2007 ne l'ont pas dérangé puisqu'il était fonctionnel. Son témoignage sur la période avant les événements ne révèle rien puisqu'il parle de burnout sans que cela ne corresponde aux critères connus; en effet, le Dr Béliveau ne s'appuie pas sur le DSM IV, référence usuelle, mais se base uniquement sur son opinion.

[72] De plus, on invoque le surinvestissement dans le travail alors que M. Dupuis n'a effectué que quatre (4) heures de surtemps en deux (2) mois; ce n'est qu'après les événements qu'il s'est investi dans le temps supplémentaire avec soixante-dix-sept (77) heures et trois-quarts (3/4) et cent deux (102) heures après janvier 2008. L'argument de l'épuisement ne peut donc être retenu et sa défense à cet égard tombe.

[73] Rien de peut justifier la conclusion du Dr. Béliveau de l'avis de la procureure, ni le déni, ni le défoulement qui ne constituent pas des circonstances particulières. Il faut donc privilégier l'opinion du Dr Poirier qui soutient qu'il n'y a pas de symptôme et qu'il n'en n'a pas vu dans le rapport du Dr Béliveau. Pour arriver à une telle conclusion, le diagnostic doit être supporté par certains critères énoncés dans le DSM IV (S-13 et G-4). La procureure conclut donc que M. Dupuis est parti sur la « go », « ça allait bien », il a pris une « brosse ». Il a réalisé trop tard ce qu'il avait fait et ne savait pas pourquoi comme il l'a dit car « ça allait bien ». On ne peut sûrement pas conclure à de l'automutilation. Il essaie plutôt de se situer au-dessus de la loi en menaçant les policiers de leur faire de la merde. Les tests démontrent trois (3) fois la limite permise pour la conduite d'un véhicule; rien ne peut justifier un tel geste, aucune circonstance particulière n'ayant été démontrée.

[74] En faisant une analogie avec la Loi sur la police qui prévoit telle mesure, la procureure réitère qu'il s'agit d'un droit nouveau mais que la jurisprudence au regard du système policier doit être considérée. Ainsi, la Cour suprême, dans Ville de Lévis et Fraternité des policiers, a statué que le pouvoir de l'arbitre se résumait à l'examen de circonstances particulières avant de considérer d'autres critères. De même, la Cour supérieure a conclu à une erreur de droit de l'arbitre dans Sûreté du Québec et l'APPQ parce qu'il devait d'abord considérer une circonstance particulière avant de tenir compte de d'autres facteurs. Dans Ville de Montréal et Fraternité des policiers, le même arbitre a corrigé le tir en fonction des enseignements des Cours suprême et supérieure à l'effet qu'il fallait que le policier ait d'abord fait la preuve de l'existence de circonstances particulières avant toute autre considération.

[75] Ainsi, en l'espèce, on n'a pas fait la démonstration de circonstances particulières, aucune pathologie ni symptôme; le plaignant s'est simplement enfargé, de l'avis de la procureure, il a fêté pour des raisons qui ne constituent pas des circonstances justifiantes.

[76] D'entrée de jeu, le procureur du Syndicat rappelle au tribunal qu'il est dans la même position que l'arbitre Bergeron pour la Loi sur la police; il s'agit d'une première pour la Loi des services correctionnels. Il dépose ensuite un recueil de jurisprudence, un extrait du Journal des débats et un tableau comparatif établissant les différences entre les deux (2) lois et la fonction de policier et celle d'un agent des services correctionnels.

[77] Au regard du droit, le procureur soutient que le nouvel article 10 de la Loi va à l'encontre de la Charte des droits et libertés puisqu'il contrevient à l'article 18.2. Les faits ont démontré que M. Dupuis avait été accusé d'avoir eu la garde d'un véhicule et non de conduite avec facultés affaiblies; la lettre de destitution (S-2) invoque la culpabilité d'une infraction criminelle. Or, l'article 18.2 de la Charte stipule qu'on ne peut congédier en raison de culpabilité d'un acte criminel. À cet égard, le procureur cite le cas Macksteel (mentionné en annexe) où la Cour suprême détermine la protection de l'employé par la Charte si le congédiement est dû au seul fait de sa culpabilité et que le fardeau de la preuve va à l'Employeur pour établir un lien entre l'infraction et l'emploi. En l'espèce, selon le procureur, on a démontré les trois (3) conditions d'application, soient l'infraction criminelle, les stigmates et l'absence de preuve d'un lien entre l'infraction et l'emploi.

[78] D'ailleurs, le procureur souligne que le système carcéral est différent du système policier et la Cour d'appel a déjà déterminé qu'il y a une présomption de lien entre l'infraction et la fonction de policier, ce qui empêcherait l'invocation de l'article 18.2 de la Charte en raison de la confiance du public envers ceux qui appliquent la Loi. C'est cependant différent pour un agent des services correctionnels puisqu'il existe plusieurs distinctions comme l'indique le tableau comparatif déposé, même si les deux (2) sont agents de la paix. De même, l'extrait du journal des débats confirme que le statut d'un ASC est plus que partiel et différent de celui d'un policier. Ainsi, la décision de la Cour d'appel ne peut s'appliquer aux ASC comme aux policiers. L'infraction de M. Dupuis n'a aucun lien avec sa fonction et son statut d'agent de la paix, ce que l'Employeur aurait dû prouver. En raison de l'article 52 de la Charte, l'article 10 de la Loi devrait être inopérant tout comme l'a décrété la Cour d'appel.

[79] Le procureur demande alors au tribunal si le grief est accueilli de conserver compétence pour entendre les parties sur les dommages moraux requis par le grief et ce même si la convention l'interdit.

[80] Le tribunal doit aussi considérer la preuve de circonstances particulières. À cet égard, le procureur souligne l'interprétation très restrictive de l'Employeur en se référant aux témoignages de M. Galarneau et Mme Beausoleil contrairement à la Cour suprême, dans Ville de Lévis et Fraternité des policiers, qui affirme qu'il ne conviendrait pas de limiter les circonstances particulières à certaines considérations. Donc, l'arbitre, de l'avis du procureur, peut considérer toutes les circonstances qui seraient en lien avec les

conditions permettant de poursuivre sa fonction contrairement au policier; l'arbitre pourrait donc tenir compte d'autres circonstances atténuantes.

[81] Il faut, poursuit le procureur, considérer la jurisprudence mais en distinguant policiers et ASC pour la notion de considérations particulières. Or, en l'espèce, ces considérations existent même si le Dr Poirier a maintenu une position théorique de pathologique inexistante alors que le Dr Béliveau et les témoins Dupuis et Bertrand ont démontré l'existence de problèmes. Ainsi, on a mentionné des problèmes de couple, une certaine dépendance affective qui provoquaient du stress et une diminution du sommeil; M. Dupuis ne comprenait pas, il n'avait jamais eu de problème d'alcool.

[82] Toujours selon le procureur, le plaignant niait et n'utilisait aucun traitement; d'ailleurs, l'opinion du Dr Béliveau allait dans le sens d'une détresse psychologique. Bien qu'il reconnaisse que ce qui s'est produit après les événements n'est pas pertinent, le procureur soutient qu'il s'agit d'un geste d'automutilation, une forme de demande d'aide; le plaignant a posé un geste qu'il ne fait pas habituellement. Tout en admettant que l'infraction a été reconnue par M. Dupuis, le procureur croit que les déclarations au moment de l'arrestation (G-5) sont non probantes et ne devraient pas être retenues.

[83] Il souligne aussi l'absence d'antécédent judiciaire et de circonstance aggravante; l'accusation, la garde d'un véhicule, est moins grave que la conduite avec les facultés affaiblies et on a procédé par poursuite sommaire. De plus, la sentence imposée est la moins grave, la plus clémente. Cette infraction n'est nullement reliée à ses fonctions de telle sorte que la confiance n'est pas entachée et il est en mesure d'exercer ses tâches. En vingt-cinq (25) ans de service, M. Dupuis a toujours fourni un bon rendement. Le Syndicat a démontré des circonstances particulières, prétend son procureur, mais elles n'ont pas été considérées par l'Employeur. On peut donc justifier une autre sanction et on suggère alors une suspension de cinq (5) jours.

[84] L'Employeur fait remarquer au tribunal que l'argument de la Charte n'a jamais été annoncé mais, de toute façon, si cela avait été contraire, inopposable, le procureur général en aurait été avisé. Selon l'esprit de la loi, le législateur a voulu faire des ASC des agents de la paix même si la fonction est distincte de celle des policiers. En ce sens, les propos de M. Jutras, dans le Journal des débats, démontrent clairement qu'on a voulu les assimiler.

[85] La procureure argue que le plaignant est blâmable d'une infraction criminelle et la loi s'applique, peu importe la forme de poursuite et la gravité de l'offense et ce, conformément à la décision de la Cour suprême (Ville de Lévis). Elle rappelle que la loi détermine une sanction et qu'elle doit être appliquée comme le prévoit l'article 100.12 du Code du travail ce qui ne constitue pas une incompatibilité à la Charte. Elle termine en soulignant que c'est le Syndicat qui a posé des questions sur le contenu du rapport de police (G-5) et si c'est bon pour l'un, cela l'est aussi pour l'autre d'autant plus que c'est surtout pertinent.

LA DÉCISION ET SES MOTIFS

[86] Comme les procureurs l'ont mentionné, il s'agit d'une première contestation de l'application du nouvel article 10 de la Loi sur les services correctionnels et le tribunal doit aborder la question sous deux (2) angles, le droit, à savoir si cette disposition est conforme à la Charte des droits et libertés, et les faits, à savoir s'ils constituent des circonstances particulières. Il existe bien une certaine jurisprudence mais portant uniquement sur la Loi sur la police qui contient aussi un tel article. La considération de la Charte apporte une autre dimension puisqu'elle fait référence à un lien avec l'emploi et jusqu'où peut-on assimiler la fonction de policier et d'agent de services correctionnels même si on les considère tous deux comme des agents de la paix.

[87] Auparavant, le tribunal se doit de disposer d'une objection soulevée par l'Employeur au regard d'une preuve d'éléments postérieurs. En l'espèce, on parle d'une expertise psychiatrique faite plusieurs mois après les événements. Il fut convenu de permettre cette preuve sous réserve d'autant plus que l'Employeur avait aussi un expert ayant émis une opinion après les faits et ayant entendu la preuve syndicale, donc l'opinion de son confrère.

[88] Eu égard à la nature du présent litige, le Syndicat, nonobstant les questions de droit, devait faire la preuve de circonstances particulières pour espérer voir l'arbitre soussigné intervenir pour déterminer une autre sanction que la destitution. En l'espèce, cette preuve s'est avérée médicale et le Syndicat a jugé opportun de procéder à une expertise psychiatrique qui, bien que subséquente aux événements, permettait d'avoir l'opinion d'un expert sur l'état du plaignant au moment des événements. En contre partie, l'Employeur décida d'avoir une contre expertise qui, évidemment, a suivi la première, donc aussi postérieure à la décision de destituer l'employé.

[89] L'arbitre, dans l'exercice de sa compétence, peut et doit examiner toute preuve qu'il juge pertinente dans les limites de la loi et la procédure. Or, en l'espèce, le fait d'acquiescer à la présentation d'une expertise et même d'une contre expertise n'ajoute rien aux événements considérés lors de la décision patronale de destituer. En effet, les médecins experts ont rencontré le plaignant, analysé les faits et les événements et ont fourni une opinion sur la perception pointue qu'ils en ont.

[90] En ce sens, aucun événement ou fait nouveau, postérieur à la décision, n'est ajouté à la preuve mais plutôt un certain éclairage sur la perception qu'on peut en avoir, ce qui ne peut qu'aider le tribunal d'autant plus qu'en la matière, la notion de circonstance particulière n'est pas définie. L'arbitre soussigné est d'avis que deux (2) opinions de psychiatres experts étaient tout à fait pertinentes, d'autant plus que la preuve portait sur l'état psychiatrique du plaignant au moment des événements. De plus, cette approche est conforme à un arrêt important de la Cour suprême sur la question de preuve postérieure, soit celui de Québec Cartier, qui l'énonce clairement :

> **« À mon avis, un arbitre peut se fonder sur une telle preuve, mais seulement lorsqu'elle est pertinente relativement à la question dont il est saisi. »**

[91] Dans une autre affaire s'apparentant à la présente, à tout le moins pour cette considération, le juge Mongeau de la Cour supérieure s'exprimait ainsi sur la présentation d'une expertise médicale postérieure :

> **« En d'autres mots, il ne s'agissait pas d'un événement subséquent mais plutôt de l'illustration médicale d'un fait qui existait lors du congédiement. »**

[92] Une autre décision de la Cour suprême illustre bien sa position en la matière alors que l'arbitre avait même accepté certains faits postérieurs (Centre universitaire de santé Mc Gill). Tel était l'opinion de la Cour sur l'énoncé de l'arbitre :

> **« L'arbitre a eu raison d'apprécier les circonstances en prenant considération l'ensemble des événements ayant mené à la rupture du lien d'emploi. D'ailleurs, lorsqu'il statue sur l'obligation du Syndicat à la mise en preuve des faits postérieurs au grief, il s'exprime clairement sur le fait que l'état de santé de l'employée dans son ensemble était pertinent : le recours, dans la présente affaire à certains faits postérieurs au grief S-2 sont ici certes pertinents puisqu'ils permettent de comprendre la situation qui existait au moment où il est né. Ces faits, toujours dans la présente affaire, constituent certes des faits complémentaires, sont intimement liés aux faits initiaux et permettent de préciser la situation réelle au moment du grief. Il s'agit certes ici de faits inter reliés dans un continuum... »**

[93] Dans le présent contexte, le tribunal considère que cette expertise et même sa réponse sont non seulement pertinentes à l'état de santé du plaignant au moment de la décision, mais vont même l'aider à avoir une compréhension mieux éclairée de toute la situation lorsque la décision fut prise. Donc, le tribunal ne peut retenir l'argument de l'Employeur et se doit de rejeter son objection.

[94] Dans le contexte où ce nouvel article 10 de la Loi sur les services correctionnels serait applicable, ce que conteste le Syndicat et ce que le tribunal devra analyser, il faut se demander si le plaignant a fait la démonstration de circonstances particulières justifiant une autre sanction, soit l'intervention du présent tribunal. Cette notion n'étant pas définie par la Loi, il faut se référer au sens des termes, à leur étymologie et à leur utilisation et application dans le contexte de la présente affaire.

[95] Le Petit Robert définit la « circonstance » comme une particularité qui accompagne un fait, un événement, une situation. Le même dictionnaire donne au terme « particulier » le sens de personnel, propre, individuel, spécial, distinctif et « justifier » est décrit par ce qui rend juste, légitime.

[96] Ainsi, en l'espèce, pour que M. Dupuis ait droit à une autre sanction que la destitution par l'intervention d'un arbitre, il devrait faire la preuve que son comportement avait été occasionné, provoqué par une particularité distinctive, propre à l'événement, c'est-à-dire qu'il aurait agi de la sorte en raison de ces particularités, ces motifs sans lesquels son comportement aurait été tout autre.

[97] Dans les faits, pour prouver ces caractéristiques particulières, on a invoqué trois (3) éléments pouvant avoir affecté le plaignant et provoqué un comportement déviant. Un psychiatre expert, le Dr Béliveau, est venu expliquer son diagnostic et son opinion pour qualifier et justifier l'attitude de M. Dupuis. En contre expertise, le Dr Poirier était plutôt d'avis qu'il n'y avait aucun symptôme et qu'il n'en n'a même pas vu dans le rapport de son confrère; d'ailleurs, selon lui, pour en arriver à un tel diagnostic, il faut y déceler cinq (5) des neuf (9) critères identifiés dans le DSM IV.

[98] Au-delà de la divergence d'opinion des spécialistes de la santé, la preuve a porté sur un surmenage du à un excès de travail provoquant stress et fatigue, la mort de la mère de M. Dupuis qui en a subi un choc et ses problèmes de couple. D'abord, il nous faut d'emblée écarter le premier (1er) puisqu'on a clairement établi que les nombreuses heures de temps supplémentaire effectué par le plaignant l'ont été après les événements et non avant, ce qui ne peut donc constituer un facteur explicatif.

[99] Au regard des deux (2) autres, on se doit de souligner que bien qu'atroce et difficile, la mort de sa mère était survenue il y a quelque vingt-cinq (25) ans plus tôt et que M. Dupuis avait dit s'en être sorti seul sans traitement ni médicament. Les problèmes de couple n'étaient pas non plus nouveaux puisque les deux (2) conjoints ont témoigné à l'effet qu'ils avaient déjà vécu de tels problèmes entre 2000 et 2004. Donc, on peut conclure que, le premier motif étant écarté, les deux (2) autres étaient présents déjà entre 2000 et 2004 sans que cela ait provoqué chez M. Dupuis un écart de conduite quelconque. Il est difficile de croire que quelques années plus tard, les mêmes éléments engendrent une situation différente d'autant plus qu'on ne peut prétendre qu'ils sont aggravés par le stress et la fatigue dus à un excès de travail. À notre humble avis, ces mêmes éléments ne peuvent constituer des circonstances particulières pouvant justifier une intervention du tribunal dans le contexte d'une application de la loi. De plus, l'arbitre n'aurait pas alors à considérer d'autres circonstances puisque la preuve n'a pas été faite sur les circonstances particulières pouvant justifier le geste posé.

[100] Cependant, le Syndicat a soulevé un point de droit très important en prétendant que l'article 10 de la Loi allait à l'encontre de la Charte des droits et libertés, soit précisément l'article 18.2 ainsi libellé :

> « Culpabilité à une infraction. **Nul ne peut congédier, refuser d'embaucher ou autrement pénaliser dans le cadre de son emploi une personne du seul fait qu'elle a été déclarée coupable d'une infraction pénale ou criminelle, si cette infraction n'a aucun lien avec l'emploi ou si cette personne en a obtenu le pardon.** »

[101] Si le législateur avait voulu déroger à cette dernière disposition, il aurait du l'énoncer expressément comme le prévoit clairement l'article 52 de la Charte :

> « Dérogation interdite. **Aucune disposition d'une loi, même postérieure à la Charte, ne peut déroger aux articles 1 à 38, sauf dans la mesure prévue par ces articles, à moins que cette loi n'énonce expressément que cette disposition s'applique malgré la charte.** »

[102] Or, en l'espèce, le seul motif invoqué pour la destitution de M. Dupuis est d'avoir été reconnu coupable d'une infraction au Code criminel; d'ailleurs, dans la lettre du 16 décembre 2008 (S-2), on lui mentionne qu'il doit faire l'objet d'une sanction disciplinaire de destitution, conformément au 2e alinéa de l'article 10 de la Loi sur le système correctionnel du Québec. Il est opportun, à ce moment-ci, de se référer au texte de cette disposition déjà citée en préliminaires.

[103] Il faut se rappeler que la Cour d'appel a déjà statué sur une disposition similaire contenue dans la Loi sur la police (Fraternité des policières et policiers de Montréal c. Sûreté du Québec) en déclarant l'alinéa 119 de la Loi inopérant parce que le législateur n'avait pas eu recours au procédé de dérogation prévu à l'article 52 de la Charte tout en rappelant que l'employeur devait assumer le fardeau de la preuve du lien entre l'acte commis et son emploi :

> **149 « L'article 52 constitue ici la pierre d'assise des conclusions en inopposabilité. Faute d'avoir eu recours au seul procédé à sa disposition, je suis d'avis que le législateur québécois a contrevenu à l'article 18.2 de la Charte en retirant à un policier le droit reconnu à tout autre justiciable d'exiger que son employeur supporte le fardeau de prouver que le crime spécifique qu'il a commis entretient objectivement un rapport avec son emploi. Le législateur contrevient d'autant plus qu'il retire au policier la faculté d'administrer la preuve qu'aucun lien n'existe.**
> ...
> **153. Je dois donc conclure en définitive que le pari du législateur d'adopter l'alinéa premier de l'article 119 de la Loi sans faire appel à la clause dérogatoire de l'article 52 de la Charte québécoise est trop audacieux. Il faut, selon moi, déclarer cet alinéa inopérant.** »

[104] Jusque là, la similitude avec la présente affaire se défend très bien puisque le texte des deux (2) lois est sensiblement sinon le même. Par contre, la Cour supérieure, dans une autre affaire (Ville de Lévis), a clairement délimité le pouvoir de l'arbitre tout en rappelant que ce dernier dans l'exercice de cette compétence devait considérer le rôle particulier du policier :

> **69 « ... Sous le régime de l'article 119, al. 2 L.P., il n'incombe pas à la municipalité de démontrer que la destitution était une sanction adéquate. Il appartient plutôt au policier de démontrer que des circonstances particulières justifient une sanction autre que la destitution. L'arbitre n'a pas non plus le loisir de substituer à la décision de l'employeur la décision qui lui paraît juste et raisonnable. À moins que le policier ne lui fasse la preuve de l'existence de circonstances particulières, l'arbitre doit confirmer la destitution...**
>
> **90. Lorsqu'il se prononce sur la question de circonstances particulières, l'arbitre ne doit pas perdre de vue le rôle spécial que jouent les policiers et l'incidence d'une déclaration de culpabilité sur leur capacité d'exercer leurs fonctions. Une déclaration de culpabilité pour un acte posé par un policier, qu'il ait été ou non en devoir au moment de cet acte, remet en cause l'autorité morale et l'intégrité du policier dans l'exercice de ses responsabilités en matière d'application de la loi et de la protection du public. Du point de vue du public, il y a rupture du lien de confiance nécessaire à l'exercice, par le policier, de ses fonctions... »**

[105] Mais en l'espèce, peut-on soutenir que l'agent des services correctionnels, bien qu'il soit qualifié d'agent de la paix tout comme le policier, serait ainsi affecté dans l'exercice de ses responsabilités?

[106] Le Syndicat prétend que non à l'aide d'une comparaison détaillée entre les tâches d'un policier et celles d'un agent et entre les dispositions des deux (2) lois. Tous deux (2) agents de la paix, ils ont quand même des responsabilités bien distinctes s'exerçant de façon tout aussi distincte. Le policier peut exercer sur tout le territoire du Québec ses responsabilités auprès de la population et procéder à des arrestations alors que l'agent en services correctionnels n'a pas ces pouvoirs et est limité à l'établissement de détention et le terrain qu'il occupe.

[107] Le policier doit détenir une formation particulière et rencontrer des conditions bien spécifiques pour son engagement alors qu'il n'en est rien pour l'agent en service correctionnel, la Loi sur la fonction publique s'applique. Mais au-delà de toutes les distinctions qui peuvent être faites, il n'en demeure pas moins qu'il est relativement facile de constater la différence dans l'exercice de chacune des fonctions. Il est bien

évident que les effets d'une culpabilité de facultés affaiblies ne sont pas les mêmes pour un agent en service correctionnel qui se retrouve ensuite en centre de détention pour exercer sa tâche, que pour un policier qui doit procéder à des arrestations pour les mêmes délits.

[108] En la matière, l'Employeur n'a présenté aucune preuve démontrant un lien quelconque entre l'acte commis et l'exercice de l'emploi sauf soutenir que l'agent de la paix doit montrer l'exemple. De plus, En l'espèce, on ne peut pousser la similitude des deux (2) fonctions au point de soutenir que l'agent en service correctionnel ne pourrait plus exercer sa tâche en raison de la perte de confiance du public suite à la commission d'un acte prohibé dans sa vie privée. Il pourrait peut-être en être différemment si par exemple l'agent commettait un acte criminel en complicité avec un détenu. Faute de preuve de lien entre l'acte commis et l'exercice de l'emploi et en raison de la nette distinction entre les deux (2) fonctions même si le législateur qualifie les deux (2) d'agent de la paix, le tribunal est d'avis que l'article 10 de la Loi sur le système correctionnel du Québec est inopérant parce qu'en contravention avec l'article 18.2 de la Charte des droits et libertés, le législateur ayant omis de se prévaloir de la dérogation prévue à l'article 52 de la Charte.

[109] En conséquence, après avoir entendu la preuve et les arguments, considéré la doctrine et la jurisprudence, et sur le tout délibéré, le tribunal en conformité avec la convention collective et la Loi,

-Rejette l'objection patronale présentée au regard de la preuve postérieure

-Déclare l'article 10 de la Loi sur le système correctionnel, en l'espèce, inopérant parce qu'en contravention avec la Charte des droits et libertés

et, en conséquence,

-Fait donc droit au grief

-Ordonne à l'Employeur

-De réintégrer M. Dupuis dans ses fonctions avec tous ses droits et avantages,

-De lui verser le salaire ainsi perdu à compter du dépôt du grief, déduction faite des sommes gagnées pendant cette période en plus de l'intérêt prévu au Code du travail

-Conserve juridiction auquel cas où les parties ne pourraient convenir de l'application des présentes et pour la question des dommages, s'il y a lieu.

En foi de quoi, j'ai signé à Québec le 18 novembre 2009

Pierre A. Fortin, arbitre

Annexe

REÇU LE
20 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ANNEXE

Documentation citée et consultée

1. *Loi sur la police*, L.R.Q., c. P-13.1
2. *Décret 329-2006* d'entrée en vigueur de la Loi sur le système correctionnel du Québec (2002, c. 24)
3. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Maksteel Québec inc., 2003 CSC 68*
4. *Fraternité des policiers et policières de Montréal c. Sûreté du Québec*, 2007 QCCA 1086
5. *Le gouvernement du Québec (La Sûreté du Québec) et L'Association des policiers provinciaux du Québec*, 2005-6273, 19 juin 2006, Juge R. Tremblay
6. *Ville de Montréal et Fraternité des policiers et policières de Montréal*, 2005-9762, 14 novembre 2006, Arbitre A. Bergeron
7. *Ville de Lévis et Fraternité des policiers de Lévis Inc.*, 2007 CSC 14
8. *Le syndicat des employés du CLSC Montréal-Nord et CLSC Montréal-Nord*, 2003-8741, 16 décembre 2004, Me D. Tremblay
9. *Société Emballage Hood, division papier c. Marcheterre*, 2008 QCCS 5802
10. *T.U.A.C. – Section locale 501 et Molson Canada*, 2008-3033, 15 mai 2008, Me M. Morin
11. *Sûreté du Québec et Association des policiers provinciaux du Québec*, 2008 QCCS 1771
12. *Hydro-Québec c. Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec – section locale 2000*, 2007 QCCS 4477
13. *Ville de Montréal et Fraternité des policiers et policières de Montréal*, 2008-9942, 2 janvier 2009, Arbitre A. Bergeron
14. *Centre universitaire de santé McGill (Hôpital général de Montréal) et Syndicat des employés de l'Hôpital général de Montréal*, 2007 CSC 4

15. *Syndicat de la Fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec,* 28 juillet 2000, Arbitre J-G Roy

16. *Journal des débats de l'Assemblée nationale de la Commission permanente des institution, trente-sixième législature, deuxième session,* Vol. 37, No 81, jeudi 30 mai 2002

17. Manuel diagnostic et statistique des troubles mentaux, quatrième édition, version internationale, éditions Masson

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 19 novembre 2009

DEVANT : **JACQUES DORÉ, arbitre**
NORMAND LÉPINE, assesseur syndical
GUY GINGRAS, assesseur patronal

Le Syndicat de la fonction publique du Québec
Ci-après appelé « le syndicat »
Et
Le Gouvernement du Québec – Centre de gestion de l'équipement routier –unité autonome de services du Ministère des transports du Québec
Ci-après appelé « l'employeur »

REÇU LE
20 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Plaignant : Claude Lussier

Griefs : n° du greffe 02-98-001006
n° du syndicat 47782

Convention collective : Convention collective de travail des ouvriers – 1998-2002

SENTENCE ARBITRALE
a. 100 C.tr.

0909-FP-058

[1] Le 2 octobre 2000, Claude Lussier présente un grief contestant une décision de l'employeur qui modifie son horaire de travail et les conditions qui y sont attachées. Cette modification a pour effet de ne plus rémunérer sa période de repas de 30 minutes

durant sa faction du soir tout en la prolongeant cinq minutes et de ne plus lui allouer les 16 heures de repos entre deux factions prévues à la convention collective. Il réclame donc le rétablissement de la situation antérieure quand au paiement de la période du repas et le paiement des 20 minutes de temps supplémentaire pour chacun des jours où il n'a pu bénéficier des 16 heures de repos entre deux factions. Le syndicat inscrira le grief à l'arbitrage le 7 décembre 2000.

[2] J'ai été saisi du grief le 9 septembre 2009. Les parties étaient convoquées pour audience et furent entendues le 22 octobre 2009.

[3] D'entrée de jeu, les parties ont admis que la procédure prévue avait été respectée et que j'étais valablement saisi du grief.

[4] Les procureurs m'ont demandé de disposer du grief et de réserver ma compétence quant au quantum, et même quant aux réparations applicables, si j'en venais à la conclusion qu'il faille réformer la décision de l'employeur.

[5] De plus, elles ont consenti à une admission suivant laquelle le plaignant répond à la définition d'un employé travaillant à un emploi sur faction ou comportant plus d'une faction.

LA PREUVE

[6] Claude Lussier est mécanicien de classe 2. Il a été embauché par le ministère des Transports en 1989 pour l'emploi permanent qu'il occupe encore chez l'employeur. Un tel emploi permanent lui garantit de travailler 38 heures et ¾ à chaque semaine ou sept heures et ¾ chaque jour. Au moment du grief, il est délégué syndical et membre de la direction de sa section syndicale locale.

[7] Le plaignant est affecté à la faction du soir, durant presque toute la période qui va de 1989 à 2000, date du grief. Il le demeurera par la suite. Même si ses horaires pourront varier (voir pièces S-3 A, B, D et E qui datent de 1996 à 2000), il travaille généralement du lundi au jeudi, de 13h à 20h45, période durant laquelle il a droit à 30 minutes pour prendre son repas. Ces trente minutes sont alors rémunérées car il doit rester à l'atelier et, comme il nous dit l'avoir entendu de son supérieur immédiat de 1989 : *«tasser sa sandwich s'il arrive un client»*. Il doit aussi répondre au téléphone s'il sonne durant ces trente minutes. Son supérieur immédiat lui dira, et le lui écrira (pièce S-3 A du 6 mai 1996), que ces trente minutes sont du «temps travaillé». Le vendredi, il travaille le jour (7h45 à 16h30) et bénéficie alors d'une heure, qui n'est pas rémunérée, pour manger.

[8] Durant un courte période en 2000 (pièce S-3 E), il travaillera en rotation alternant une semaine avec l'horaire de jour et l'autre de soir.

0909-FP-058

[9] Le 15 septembre 2000, son supérieur immédiat lui annonce qu'à compter du 2 octobre 2000, son horaire sera modifié pour devenir *«13h00 à 21h20 du lundi au jeudi (35 minutes non payées pour repas du soir) et de 7h45 à 16h30 le vendredi (une heure non payée pour diner).»* (pièce S-3 F). D'où le grief.

[10] Le plaignant exerce ses activités de mécanicien dans un atelier de l'Estrie où l'employeur assure l'entretien et les réparations de l'équipement roulant de divers ministères ou organismes.

[11] Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGÉR) est une unité autonome de services (UAS) du ministère des Transports. Sa création, le 1er avril 1998, a entraîné la réaffectation du plaignant de son unité originelle, le Centre de services de Sherbrooke, à cette nouvelle unité administrative (pièce S-3 C). Mais ce transfert n'a changé ni ses responsabilités ni ses tâches ni son lieu de travail qui sont restés les mêmes.

[12] La création de cette UAS a cependant eu un effet sur le service à la clientèle et sur la clientèle que l'atelier dessert. Si jusqu'en 1998, son client unique était le ministère des Transports, à compter de la création de l'UAS, le nombre de clients augmente. Se sont ainsi ajoutés divers organismes publics ou péri-publics qui trouvent avantageux d'avoir recours aux services de l'UAS soit pour un service «clés en mains», pour lequel le CGÉR loue l'équipement routier et assure le service et le suivi, ou un service à l'heure, où l'UAS agit comme centre de service de l'équipement qui ne lui appartient pas et charge des frais au client. Héma-Québec, le ministère de la Faune, les Services correctionnels font ainsi progressivement leur apparition comme clients de l'UAS.

[13] Ces nouveaux clients signent un contrat et s'attendent à du service, fût-ce le soir et la nuit. Un contrat «clés en mains» a été produit (pièce E-3). On y lit que *«la gestion globale du parc de véhicules par le CGÉR inclut (...) un service de dépannage mécanique 24 heures, 7 jours/semaine.»* (Page 3 d'E-3).

[14] Comme on l'a lu plus haut, l'atelier où travaille le plaignant n'est ouvert que de 7h45 à 21h20 ou 20h45 suivant les époques. Mais une permanence téléphonique permet aux clients de faire appel aux services du CGÉR à toute heure du jour ou de la nuit. Le gestionnaire d'exploitation régionale de l'époque, Claude Chavigny, nous dira que cette organisation du travail permet de répondre adéquatement aux besoins de service dans des délais convenables. On rappellera un mécanicien au travail s'il le faut.

[15] Le plaignant ne contredit pas cette assertion. Il nous dira pour sa part que le travail de mécanique durant la période de travail normale de jour est caractérisé davantage par des travaux de réparations plus lourds que durant la faction du soir. Le soir, le mécanicien procédera plus souvent à des inspections plus légères, voire de routine (changements d'huile, entretien préventif, etc.) qu'à des travaux de réparation. Les clients dont les employés travaillent le jour, confient plus volontiers leurs véhicules le soir au CGÉR pour que l'atelier les vérifie pendant qu'ils ne travaillent pas. C'est

donc plus dans les cas d'urgence, bris mécanique durant une tempête par exemple, que le mécanicien de la faction du soir effectuera des réparations plus importantes. Pour ce faire, il devra parfois s'absenter de l'atelier pour aller vers le véhicule en panne.

[16] En tout temps, en vertu d'une procédure adoptée par l'employeur (pièces E-2 et S-4) mais particulièrement en pareil cas, la permanence téléphonique du CGÉR jouera un rôle important. En plus de recevoir les appels de service des clients, elle agit alors comme alter ego du plaignant qui travaille presque toujours seul. Ainsi, s'il s'absente de l'atelier pour quelque raison, il doit aviser la permanence de son absence et de son retour à l'atelier. Cette démarche est d'autant plus nécessaire que le «centre d'appel» doit à toutes les heures téléphoner à l'atelier où travaille un mécanicien seul pour s'assurer que tout va bien. Si ce dernier ne répond pas, le centre d'appel déclenche une procédure d'intervention d'urgence (pièce E-2). Cette procédure est requise pour des motifs de santé et de sécurité du travail.

[17] Le mécanicien Lussier, seul dans son atelier le soir, n'a pas de poinçon horodateur pour contrôler sa présence au travail. À l'époque à laquelle nous renvoie le grief, en 2000, il n'a de supérieur immédiat que monsieur Chavigny. Ce dernier supervise quatre ateliers de la région de l'Estrie (Cookshire, Mégantic, Richmond et Sherbrooke). Il ne peut être présent partout. Il nous dit d'ailleurs faire surtout du travail de bureau et être rarement présent dans ces ateliers. Il parle donc rarement aux mécaniciens. Il effectue, nous dira-t-il, du travail administratif et des tâches de gestion (évaluations des salariés, contrôle de l'assiduité et du temps supplémentaire, etc.).

[18] Même lorsqu'il convoquera le plaignant pour lui remettre la lettre qui l'informe du changement d'horaire contesté ici, monsieur Chavigny ne dira rien «de trop». Il n'informera pas le plaignant que l'ajout de cinq minutes à sa période de souper et le fait qu'elle ne soit plus rémunérée ont pour effet d'annuler les ordres que le plaignant avait reçus à l'époque : de manger à l'atelier et «*s'il arrive un client, tasse ta sandwich...*». Le gestionnaire nous dit que cela était évident puisque le temps du repas n'était plus payé. Cependant, il invite presque le plaignant à faire grief... L'ensemble de son attitude lors de son témoignage me fait supposer qu'il transmettait un ordre venu d'ailleurs avec lequel il n'était peut-être pas d'accord...

[19] Pour la direction quotidienne du travail des mécaniciens, le gestionnaire s'en remet à des répartiteurs qui sont des chefs d'équipe syndiqués travaillant le jour. Ce sont ces derniers qui dirigent ou influencent le travail de tous les mécaniciens. Le travail que l'équipe de jour n'a pu compléter pourra l'être par le mécanicien de soir qui répondra également aux urgences et assurera le suivi des programmes d'entretien des véhicules. Le gestionnaire intervient donc peu dans le travail des mécaniciens.

[20] Les mécaniciens sont donc responsabilisés par cette organisation du travail. Le mécanicien Lussier, qui travaille seul le soir, bénéficie d'une grande liberté dans son travail. Il nous dit d'ailleurs gérer lui-même les priorités en tenant compte des travaux

de l'équipe de jour qu'il doit terminer et des divers travaux requis par les contrats ou l'entretien préventif.

[21] Il est conscient des responsabilités que cette liberté lui impose. C'est pourquoi, nous dira-t-il, le changement d'horaire survenu en octobre 2000 ne modifie pas la façon dont il prend son temps de repas. Si, avant octobre 2000, il prenait ses repas en travaillant car c'était du «temps travaillé», sa façon de faire n'a pas changé par la suite, car toute l'organisation du travail est restée la même et personne ne lui a dit qu'il devait barrer les portes durant ses 35 minutes de souper. Il prend donc toujours son repas à l'atelier et «*tasse sa sandwich*» si le téléphone sonne ou si un client requiert ses services. Personne ne lui a dit de procéder autrement.

[22] Après en avoir conféré avec les assesseurs, j'ai refusé le dépôt d'une pièce proposée par la partie syndicale. Les parties m'ont indiqué qu'il s'agissait d'un extrait du manuel patronal ministériel de gestion de la convention collective daté de 1997 et indiquant de quelle façon il fallait interpréter les articles dont il est question ci-après.

[23] J'ai rejeté la demande en constatant d'abord que la pièce n'était pas fiable puisqu'elle ne semblait pas contemporaine. De plus, l'employeur a fait valoir que ce manuel de gestion n'existait plus et émanait au surplus du ministère des Transports et non du Secrétariat du Conseil du trésor, employeur officiel, ce qui rendait sa fiabilité encore plus faible. Ensuite, le fait que le document soit un document presque intime de la partie patronale rendait son utilisation peu propice à l'amélioration des relations du travail. La tentation de «faire payer» une telle divulgation pourrait être forte. Enfin, j'ai jugé que le dépôt des autres documents, surtout les documents S-3, enlevait tout intérêt au dépôt d'un document qui aurait peut-être, mais cela n'est pas certain, guidé les autorités patronales dans leurs décisions et politiques. Les documents S-3 sont déjà explicites à ces sujets.

[24] J'ajoute que le document semblait proposer une interprétation des articles de la convention collective des ouvriers que les parties m'ont demandé d'interpréter. Il semblait donc faire double emploi.

LES DISPOSITIONS DE LA CONVENTION COLLECTIVE

[25] Les articles pertinents de la convention 1998-2002 se lisent comme suit :

> «**8-30.01** Chaque employé temporaire ou permanent dont la semaine normale est à temps complet, est assuré d'une semaine garantie de trente-huit heures et trois quarts (38¾). Ces heures sont effectuées du lundi au vendredi, et la durée quotidienne de travail est de sept heures et trois quarts (7¾), effectuées consécutivement et généralement réparties entre sept heures (7h00) et dix-huit heures (18h00) à l'exclusion de la période de repas, généralement prise au

milieu de la journée, d'une durée d'au moins une demi-heure (1/2) et d'au plus une heure.

8-30.03 Le sous-ministre peut modifier les régimes d'heures de travail prévus aux articles 8-30.01 et 8-30.02 et établir tout autre régime lorsque l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie :
a) le travail doit s'accomplir sans interruption vingt-quatre (24) heures par jour ou moins, sept (7) jours par semaine ou moins ;
b) le travail doit s'accomplir au moyen de factions, rotatives ou non ;
(...)
f) l'efficacité du service l'exige.

8-30.07 L'employé sur faction rotative ou fixe a droit à une période minimale de trente (30) minutes pour le repas, généralement au milieu de la période de travail.

Le temps de l'employé dont les attributions comportent de travailler pendant sa période de repas, ainsi que le temps pris pour un repas par celui qui n'a pas droit à plus de trente (30) minutes à cette fin, est considéré comme du temps travaillé. Il en est de même pour l'employé qui est requis, à cause des exigences du service, de prendre son repas sur les lieux du travail.

8-30.09 Les régimes d'heures de travail établis en vertu de l'article 8-30.03 et qui font exception à la règle générale énoncée à l'article 8-30.01 doivent respecter les conditions suivantes : (...)
c) l'employé ne peut être soumis pendant sa semaine normale de travail à plus de deux (2) horaires différents ni à plus de deux (2) changements d'horaire de travail.
De plus, l'employé a droit à dix (10) heures de repos entre la fin et la reprise du travail ;
d) l'employé travaillant dans un emploi qui comporte plus d'une faction doit être informé au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance de son affectation à une nouvelle faction.
L'employé n'est pas soumis à plus de deux (2) factions différentes pendant sa semaine normale de travail.
De plus, l'employé sur faction a droit à seize (16) heures de repos entre la fin et la reprise du travail.
Lorsqu'il y a rotation entre employés, celle-ci est effectuée de façon aussi équitable que possible, le tout de façon compatible avec l'efficacité des opérations. (...)

10-41.01 Tout travail requis d'un employé par le sous-ministre est considéré comme des heures supplémentaires, lorsqu'il est effectué :
- en plus du nombre d'heures de sa semaine normale de travail ou de sa journée normale de travail, ou en dehors des heures prévues à son horaire ;
- à l'occasion d'un jour férié, en dehors des heures prévues à son horaire si ce jour n'était pas férié. »

0909-FP-058

LES ARGUMENTS DES PARTIES

- La partie syndicale

[26] La procureure syndicale analyse la preuve et la convention collective à propos des deux contestations soulevées par le grief : la rémunération de la demi-heure du souper et les 16 heures de repos entre deux factions.

[27] Sur les 30 ou 35 minutes du souper, elle examine les dispositions des articles et paragraphes 8-30.00, surtout 8-30.07, qui établissent que :

> «Le temps de l'employé dont les attributions comportent de travailler pendant sa période de repas, ainsi que le temps pris pour un repas par celui qui n'a pas droit à plus de trente (30) minutes à cette fin, est considéré comme du temps travaillé. Il en est de même pour l'employé qui est requis, à cause des exigences du service, de prendre son repas sur les lieux du travail.»

[28] Dans le cas qui nous occupe, ce n'est pas d'abord à cause du fait que la période de repas est fixée à 30 minutes que l'employeur la rémunère mais parce que les exigences du service requièrent que le mécanicien Lussier prenne son repas sur place afin de répondre au téléphone ou à des demandes de service. D'ailleurs, l'employeur qui a établi ces exigences au début de son emploi n'a jamais modifié ses directives. Le témoignage du supérieur immédiat est explicite à cet égard. Il a pris pour acquis que comme on ne rémunérait plus les 35 minutes du souper, le salarié devait comprendre qu'il pouvait faire ce qu'il voulait sans remords durant cette période...

[29] Pourtant c'est la nature de son travail qui requiert du mécanicien qu'il soit présent à l'atelier durant la période du souper. Son travail et sa présence à l'atelier sont très peu contrôlés. Il ne poinçonne pas. Il est seul. Il indique ses absences de l'atelier en téléphonant au centre d'appel. Ni contrernaître, ni chef d'équipe ne sont présents. On s'attend à ce qu'il réponde aux urgences et qu'il fasse le travail d'inspection de routine qui est prévu. On s'attend à sa présence constante durant les sept heures et ¾ que dure la faction.

[30] Subitement, on fait passer la période de repas de 30 à 35 minutes sans rien changer d'autre dans les conditions de son emploi et on cesse de rémunérer cette période sans rien modifier. Pour ce seul motif, il y aurait lieu d'accueillir le grief.

[31] Mais il y a plus. Le paragraphe 8-30.09 prévoit que :

> «De plus, l'employé sur faction a droit à seize (16) heures de repos entre la fin et la reprise du travail.»

[32] Cette disposition s'applique au plaignant. Les parties ont en effet convenu que monsieur Lussier était un employé travaillant sur faction. Cette disposition s'applique

donc à lui. En fixant son horaire de 13h à 21h20 le 2 octobre 2000, l'employeur a transgressé cette disposition. L'ancien horaire de 13h à 20h45 respectait la disposition.

[33] En présence d'un texte clair, l'arbitre ou le juge doit l'appliquer. C'est le cas ici.

[34] La procureure réclame donc qu'il soit fait droit au grief, que l'arbitre constate qu'il y a eu contravention à la convention collective et qu'il annule la décision prise en 2000. Après avoir invoqué le paragraphe 10-41.01 cité plus haut pour réclamer que les 20 minutes excédentaires travaillées à chaque jour depuis 2000 soient rémunérées en temps supplémentaire, elle convient avec le procureur patronal de demander à l'arbitre, si le grief est accueilli, de réserver sa compétence quant au quantum et quant aux réparations appropriées advenant que les parties n'en conviendraient pas.

– La partie patronale

[35] Le procureur patronal lit les mêmes articles différemment. D'abord quant au sens à donner aux paragraphes relatifs aux factions, ensuite quant à l'interprétation de l'article et des paragraphes de 8-30.00.

[36] En ce qui a trait aux dispositions relatives aux factions, le procureur procède à une analyse grammaticale dont la conclusion est que les dispositions invoquées par le syndicat ne s'appliquent que lorsque le salarié change de faction. Il insiste beaucoup sur «*de plus*» qui est une «charnière» et qui apparaît à deux alinéas et aurait pour effet de limiter l'application des textes des alinéas B et C aux situations où il y a changement.

[37] En ce qui a trait à l'application des paragraphes 8-30.07 et .09, telle qu'elle est proposée par le syndicat, elle aurait pour effet, par conjonction de leurs dispositions, d'empêcher l'employeur de modifier l'horaire de travail et de ne pas rémunérer la période de repas. Cela est impossible puisque l'employeur a conservé les droits de direction lui permettant de changer les horaires suivant les besoins.

[38] S'il fallait adopter le point de vue syndical où serait l'intérêt de l'employeur de donner plus que 30 minutes pour le souper? Le paragraphe 8-30.07 donne à l'employeur le droit d'augmenter la durée du repas et de cesser de la rémunérer. Pour prétendre que le salarié devrait être payé durant son souper, il faudrait qu'il ait été requis de le faire par l'employeur, comme on peut le lire à 8-30.07. L'employeur, monsieur Chavigny, nous a dit n'avoir pas fait une telle réquisition.

[39] D'ailleurs, l'atelier n'est pas ouvert continuellement. C'est le centre d'appel qui l'est et qui reçoit les appels des clients. Aucune preuve n'a été présentée à propos de l'obligation qu'aurait eue le salarié de travailler durant son repas. «*Il n'avait qu'à barrer la porte et à s'en aller*», nous dit monsieur Chavigny. Le plaignant n'a d'ailleurs pas réclamé de rémunération ou de temps supplémentaire après le 2 octobre 2000.

[40] Les motivations de l'employeur qui augmente la période de repas du plaignant de cinq minutes et cesse de la rémunérer ne sont pas du ressort de l'arbitre. L'employeur avait le droit de prendre la décision et il l'a fait.

[41] En réplique, la procureure syndicale indique que le salarié a, par son grief, réclamé le retour de l'ancien horaire et le paiement du temps supplémentaire s'il y a lieu. Il n'avait pas à répéter sa demande à tous les jours.

[42] Au cours de leurs plaidoyers, les deux procureurs ont présenté des versions antérieures de cette convention collective à propos des articles et des paragraphes en cause : de la convention de 1975 à celle se terminant en 1988.

[43] Pour intéressant que soit l'examen de ces textes, ils ont été introduits sans que la partie qui les présentait en discute les différences d'avec le texte en vigueur en 2000 et sans que l'autre partie puisse faire valoir ses moyens. Il m'est donc difficile de baser mon examen de la question sur ces textes. Qu'il me soit permis cependant de noter que le texte a beaucoup évolué de 1975 à nos jours. Dans le texte actuellement en vigueur (2003), les parties ont même laissé tomber ce terme de «faction», subversif ou militaire.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[44] Le grief dont je suis saisi est un grief d'interprétation, me disent les deux procureurs. Car le grief se fonde sur deux règles prévues à la convention collective pour contester la décision prise en 2000 : d'abord, est contesté le fait que l'employeur ait décidé de cesser de rémunérer la période de repas du mécanicien de la faction de soir; ensuite, le syndicat conteste le nouvel horaire parce que l'absence de rémunération du repas a pour effet de prolonger la période de travail au-delà de huit heures. La convention prévoirait en effet une période de 16 heures de repos entre deux factions.

A- La rémunération de la période de repas

[45] Sur la première question en litige, le texte de la convention prévoit à 8-30.07 :

> «Le temps de l'employé dont les attributions comportent de travailler pendant sa période de repas, ainsi que le temps pris pour un repas par celui qui n'a pas droit à plus de trente (30) minutes à cette fin, est considéré comme du temps travaillé. Il en est de même pour l'employé qui est requis, à cause des exigences du service, de prendre son repas sur les lieux du travail.»

[46] Le texte prévoit donc trois conditions où l'employeur doit rémunérer le salarié durant sa période de repas : soit «*ses attributions comportent de travailler pendant sa période de repas*», soit le salarié «*n'a pas droit à plus de trente minutes à cette fin*». La

phrase suivante ajoute que l'employé «*qui est requis, à cause des exigences du service, de prendre son repas sur les lieux du travail*» est dans la même situation. Chacune de ces situations engendre l'obligation qui est faite à l'employeur.

[47] Que nous révèle la preuve? D'abord, durant quelque onze ans, le plaignant a bénéficié d'une période de repas de 30 minutes. Son cas était clairement visé par la seconde situation prévue par le paragraphe. Il s'agit de «temps travaillé» suivant les termes utilisés par l'employeur à l'époque (pièces S-3A et S-3 D). On prévoit même qu'il doit prendre son repas à l'atelier. C'est la troisième situation prévue. Au surplus, à l'époque, son supérieur immédiat lui explique que, s'il arrive un client ou un téléphone durant son moment de repas, il doit «*tasser sa sandwich*» et répondre. Car il est au travail. Le juge Jean Bérubé confirmera l'obligation dans une décision citée par l'employeur (voir l'Annexe).

[48] Le plaignant était donc visé par chacune des trois situations prévues par le paragraphe même si, à mon avis, le paragraphe est rédigé comme si une seule des trois conditions avait suffi à le qualifier. Je comprends cependant qu'une fois rémunéré pour sa période de repas, le salarié se soit vu imposer ce qui accompagne la rémunération. C'est raisonnable dans les circonstances. L'employeur exige donc qu'il prenne sa pause à l'atelier et qu'il travaille durant la pause du repas si c'est nécessaire. Tout cela est dans la preuve.

[49] Est-ce à dire, comme semble l'avoir compris l'employeur, qu'il suffisait d'ajouter cinq minutes à la pause du repas pour se soustraire de toutes les conditions prévues à la convention? Je ne le crois pas. Il ne suffisait pas d'annuler la condition mécanique liée à la durée de 30 minutes pour faire disparaître les autres obligations qui avaient été faites au salarié. On lui avait dit, et ce n'est pas nié, qu'il devait manger à l'atelier et qu'il devait répondre au téléphone et aux clients à tout moment. Personne n'a annulé ces ordres.

[50] Le supérieur nous dira qu'il était «évident» qu'il n'avait plus à travailler puisqu'il n'était pas payé. Je ne suis pas de cet avis. Le supérieur fait fi des ordres formels que le plaignant avait déjà reçus et qui le chargeaient de répondre aux appels et aux clients même durant sa pause. Ces ordres n'ont pas été changés.

[51] Au surplus, le contexte qui expliquait et justifiait ces façons de faire n'est pas changé lui non plus : le mécanicien est toujours seul en atelier, il a toujours peu de temps pour manger ce qui lui interdit d'aller manger ailleurs, le téléphone peut toujours sonner pour une urgence ou un contrôle, un client peut toujours surgir inopinément pour une urgence. Ces obligations qui justifiaient l'ancien aménagement horaire n'ont pas été changées par le simple ajout de cinq minutes à la pause repas. C'est pourtant le seul changement intervenu le 2 octobre 2000 et qui justifierait par application mécanique qu'on cesse de rémunérer la pause repas.

0909-FP-058

[52] La pièce S-3 F qui annonce le changement contesté ne fait aucune allusion à ces questions pourtant évoquées dans les lettres précédentes. Mieux, lorsque son supérieur a rencontré le plaignant, en septembre 2000, il aurait eu l'occasion d'être clair et d'aborder ces questions. Il n'en fait rien. Au contraire, il invite presque le salarié à faire grief.

[53] Je suis donc d'avis que le plaignant remplissait encore une sinon deux des conditions prévues au paragraphe 8-30.07 après le 2 octobre 2000 et qu'il aurait dû continuer d'être rémunéré durant sa pause repas de 35 minutes.

[54] En admettant même que le plaignant aurait pu deviner qu'en cessant de rémunérer sa pause pour le repas, l'employeur lui lançait le message qu'il devait cesser de répondre au téléphone et de répondre aux urgences durant 35 minutes à tous les soirs, il faut aussi savoir si l'employeur pouvait, suivant les termes de la convention, modifier l'horaire du plaignant comme il l'a fait.

B- Les 16 heures de repos entre deux factions

[55] Le texte de la convention collective sur lequel se base la contestation syndicale se lit comme suit :

> «**8-30.09** Les régimes d'heures de travail établis en vertu de l'article 8-30.03 et qui font exception à la règle générale énoncée à l'article 8-30.01 doivent respecter les conditions suivantes : (...)
> c) l'employé ne peut être soumis pendant sa semaine normale de travail à plus de deux (2) horaires différents ni à plus de deux (2) changements d'horaire de travail.
> De plus, l'employé a droit à dix (10) heures de repos entre la fin et la reprise du travail ;
> d) l'employé travaillant dans un emploi qui comporte plus d'une faction doit être informé au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance de son affectation à une nouvelle faction.
> L'employé n'est pas soumis à plus de deux (2) factions différentes pendant sa semaine normale de travail.
> De plus, l'employé sur faction a droit à seize (16) heures de repos entre la fin et la reprise du travail.
> Lorsqu'il y a rotation entre employés, celle-ci est effectuée de façon aussi équitable que possible, le tout de façon compatible avec l'efficacité des opérations. (...)»

[56] Ce paragraphe est une suite de diverses dispositions de protection des salariés qui s'appliquent lorsque l'employeur fixe des horaires différents de l'horaire standard. Les parties y ont prévu des garanties pour les salariés contre les effets que pourraient avoir les décisions de l'employeur à cet égard. L'alinéa d) protège les employés travaillant sur faction.

[57] Le procureur patronal comprend que les dispositions relatives aux factions ne visent que les situations où il y a modification des factions. Il s'appuie sur le sens particulier qu'il faudrait donner aux mots «de plus» qui introduisent les 16 heures de repos prévues entre deux factions.

[58] Cela est exact mais la disposition en cause a un effet plus long que pour le seul moment où le salarié voit son horaire modifié. À mon avis, chacune des phrases de l'alinéa d) offre une garantie aux employés travaillant sur faction, lorsque l'employeur modifie leur horaire. Une garantie vise la rotation, une autre vise les changements de faction, etc. Je ne crois pas qu'elles aient de lien entre elles sinon d'être, comme l'indique le paragraphe introductif, des conditions à respecter lorsque l'employeur change les horaires. «*Les régimes d'heures de travail établis en vertu de l'article 8-30.03 et qui font exception à la règle générale énoncée à l'article 8-30.01 doivent respecter les conditions suivantes : (...)*»

[59] En tout respect, si les parties avaient voulu donner le sens que le procureur patronal veut donner à la garantie des 16 heures de repos, il leur aurait suffi de faire allusion à l'ancienne et à la nouvelle faction. Ce n'est pas ce qu'elles ont écrit. Elles parlent seulement de 16 heures «*entre la fin et la reprise du travail*». Cette situation se produit à chaque jour où il y a faction.

[60] Le procureur patronal apporte l'argument qu'une telle interprétation empêcherait l'employeur d'exercer son pouvoir d'établir les horaires selon les besoins. La convention collective n'aurait pas, à son avis, pour objectif de limiter les pouvoirs de l'employeur et ne devrait pas être interprétée comme ayant cet effet.

[61] Avec égards, je crois que le but de toute convention collective est de limiter les pouvoirs de l'employeur. Ne serait-ce qu'à l'égard des congédiements et autres mesures disciplinaires, elles limitent ses pouvoirs. La convention sous étude contient d'ailleurs la disposition 1-3.01 qui indique clairement qu'il en est ainsi :

> «**1-3.01** L'employeur conserve le libre exercice de tous ses droits comme employeur sauf dans la mesure où la présente convention collective contient une disposition expresse à l'effet contraire. »
> (le soulignement est le mien)

[62] Les dispositions de la convention collective doivent donc s'interpréter pour ce qu'elles expriment et peuvent notamment limiter les pouvoirs de l'employeur. C'est le cas de façon claire de ce paragraphe 8-30.09.

[63] Je suis donc d'avis que le texte de la convention limite à huit heures le temps de travail des ouvriers sur faction en leur garantissant 16 heures de repos entre la fin et la reprise du travail. L'horaire imposé le 2 octobre 2000 ne respectait pas cette règle. Il était donc contraire à la convention.

[64] En imposant à l'employeur la garantie des sept heures et ¾ de travail (8-30.01) et en ajoutant l'obligation de respecter une période de 16 heures de repos entre la fin et la reprise du travail de l'employé sur faction (8-30.09), la convention impose de plus à l'employeur, avec son consentement puisqu'il a signé cette convention, de rémunérer la pause repas de l'employé sur faction. Autrement, l'employeur viole l'une ou l'autre de ces dispositions : ou bien il réduira le temps de travail garanti au salarié ou il l'empêchera de bénéficier des 16 heures de repos prévues, comme il l'a fait ici. Il faut donc accueillir le grief.

[65] La lecture des autres versions de ces dispositions de la convention me convainc que c'est là ce que voulaient les parties et depuis longtemps. Ce n'est donc ni une erreur de leur part dans cette convention ni une interprétation déraisonnable de la part du tribunal.

[66] Les parties m'ont demandé de réserver ma compétence quant aux réparations appropriées et quant au quantum.

EN CONSÉQUENCE, le soussigné,

ACCUEILLE le grief de Claude Lussier, grief no. 047782, du 2 octobre 2000;

INVITE les parties à convenir entre elles des réparations appropriées dans les circonstances;

RÉSERVE sa compétence afin de déterminer les réparations appropriées et le quantum si une des parties lui demande de le faire, en transmettant une telle requête au greffe.

Jacques Doré, arbitre

Pour le syndicat : Me Stéphanie Julien, *Grondin, Poudrier, Bernier*

Pour l'employeur : Me Carl Lefèbvre, *S.C.T.*

Date d'audience : 22 octobre 2009

Date du délibéré : 13 novembre 2009

REÇU LE
20 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
DU SECTEUR PUBLIC

0909-FP-058

ANNEXE

LISTE DES AUTORITÉS CITÉES

Autorités de la partie syndicale

R Blouin et F Morin, *Droit de l'arbitrage de grief*, 5e édition, Cowansville, Yvon Blais, 2000, aux pages 468 - 470

SFPQ c. Ministère de l'Agriculture, pêcheries et alimentation – Me Michel Bolduc, arbitre – sentence 765 – 10 mai 1990

Autorités de la partie patronale

SFPQ c. Ministère du tourisme, chasse et pêche – Juge Jean Bérubé, arbitre - sentence 231 – 25 juin 1981

Jacques Doré
Arbitrage et médiation

3087, ave De Carignan
Montréal (Québec)
H1N 2Y6
Courrier électronique : jacques.dore@gmail.com

Tél : (514) 257-1912
Cell : (514) 571-8192
Fax : (514) 257-7248

Montréal, le 19 novembre 2009

Me Karl Lefèbvre
Direction des affaires juridiques
Secrétariat du Conseil du trésor
875, Grande-Allée Est
2è étage, secteur 800
Québec (Québec)
G1R 5R8

Me Stéphanie Julien
Grondin, Poudrier, Bernier
500, Grande-Allée Est
Bureau 900
Québec (Québec)
G1R 2J7

Objet : Centre de gestion de l'équipement routier – unité autonome de services du ministère des Transports et S.F.P.Q.
Grief : 47782 (no. du greffe : 02-98-001006 / monsieur Claude Lussier
N/D : 0909-FP-058
Nouvelle version de la décision

Maîtres,

Pour faire suite à mon courrier électronique de ce jour, vous trouverez ci-joint la copie corrigée de ma décision rendue ce jour même. Je vous rappelle que c'est le paragraphe 36 (on devait lire C et D et non B et C) et le prénom du procureur patronal qui ont été modifiés.

La nouvelle version remplace la copie précédente. Elle a été également transmise au Greffe des tribunaux d'arbitrage de la Fonction publique et à la Direction de données sur le travail et des décrets du ministère du Travail.

Veuillez agréer, Maîtres, l'expression de mes sentiments distingués.

Votre tout dévoué,

Jacques Doré, arbitre
JD/jh

p.j. : Décision
c.c. Greffe des tribunaux d'arbitrage de la Fonction publique
c.c. Direction de données sur le travail et des décrets du ministère du Travail

REÇU
TRIBUNAL DE LA FONCTION PUBLIQUE

> «De plus, l'employé sur faction a droit à seize (16) heures de repos entre la fin et la reprise du travail.»

[32] Cette disposition s'applique au plaignant. Les parties ont en effet convenu que monsieur Lussier était un employé travaillant sur faction. Cette disposition s'applique donc à lui. En fixant son horaire de 13h à 21h20 le 2 octobre 2000, l'employeur a transgressé cette disposition. L'ancien horaire de 13h à 20h45 respectait la disposition.

[33] En présence d'un texte clair, l'arbitre ou le juge doit l'appliquer. C'est le cas ici.

[34] La procureure réclame donc qu'il soit fait droit au grief, que l'arbitre constate qu'il y a eu contravention à la convention collective et qu'il annule la décision prise en 2000. Après avoir invoqué le paragraphe 10-41.01 cité plus haut pour réclamer que les 20 minutes excédentaires travaillées à chaque jour depuis 2000 soient rémunérées en temps supplémentaire, elle convient avec le procureur patronal de demander à l'arbitre, si le grief est accueilli, de réserver sa compétence quant au quantum et quant aux réparations appropriées advenant que les parties n'en conviendraient pas.

– La partie patronale

[35] Le procureur patronal lit les mêmes articles différemment. D'abord quant au sens à donner aux paragraphes relatifs aux factions, ensuite quant à l'interprétation de l'article et des paragraphes de 8-30.00.

[36] En ce qui a trait aux dispositions relatives aux factions, le procureur procède à une analyse grammaticale dont la conclusion est que les dispositions invoquées par le syndicat ne s'appliquent que lorsque le salarié change de faction. Il insiste beaucoup sur «*de plus*» qui est une «charnière» et qui apparaît à deux alinéas et aurait pour effet de limiter l'application des textes des alinéas C et D aux situations où il y a changement.

[37] En ce qui a trait à l'application des paragraphes 8-30.07 et .09, telle qu'elle est proposée par le syndicat, elle aurait pour effet, par conjonction de leurs dispositions, d'empêcher l'employeur de modifier l'horaire de travail et de ne pas rémunérer la période de repas. Cela est impossible puisque l'employeur a conservé les droits de direction lui permettant de changer les horaires suivant les besoins.

[38] S'il fallait adopter le point de vue syndical où serait l'intérêt de l'employeur de donner plus que 30 minutes pour le souper? Le paragraphe 8-30.07 donne à l'employeur le droit d'augmenter la durée du repas et de cesser de la rémunérer. Pour prétendre que le salarié devrait être payé durant son souper, il faudrait qu'il ait été requis de le faire par l'employeur, comme on peut le lire à 8-30.07. L'employeur, monsieur Chavigny, nous a dit n'avoir pas fait une telle réquisition.

[39] D'ailleurs, l'atelier n'est pas ouvert continuellement. C'est le centre d'appel qui l'est et qui reçoit les appels des clients. Aucune preuve n'a été présentée à propos de

[64] En imposant à l'employeur la garantie des sept heures et ¾ de travail (8-30.01) et en ajoutant l'obligation de respecter une période de 16 heures de repos entre la fin et la reprise du travail de l'employé sur faction (8-30.09), la convention impose de plus à l'employeur, avec son consentement puisqu'il a signé cette convention, de rémunérer la pause repas de l'employé sur faction. Autrement, l'employeur viole l'une ou l'autre de ces dispositions : ou bien il réduira le temps de travail garanti au salarié ou il l'empêchera de bénéficier des 16 heures de repos prévues, comme il l'a fait ici. Il faut donc accueillir le grief.

[65] La lecture des autres versions de ces dispositions de la convention me convainc que c'est là ce que voulaient les parties et depuis longtemps. Ce n'est donc ni une erreur de leur part dans cette convention ni une interprétation déraisonnable de la part du tribunal.

[66] Les parties m'ont demandé de réserver ma compétence quant aux réparations appropriées et quant au quantum.

EN CONSÉQUENCE, le soussigné,

ACCUEILLE le grief de Claude Lussier, grief no. 047782, du 2 octobre 2000;

INVITE les parties à convenir entre elles des réparations appropriées dans les circonstances;

RÉSERVE sa compétence afin de déterminer les réparations appropriées et le quantum si une des parties lui demande de le faire, en transmettant une telle requête au greffe.

Jacques Doré, arbitre

Pour le syndicat : Me Stéphanie Julien, Grondin, Poudrier, Bernier

Pour l'employeur : Me Karl Lefèbvre, S.C.T.

Date d'audience : 22 octobre 2009

Date du délibéré : 13 novembre 2009

REÇU LE
23 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 19 novembre 2009

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : **Me Claudette Ross**

Madame Denise Desormeaux, assesseure syndicale
Monsieur Sébastien Payette, assesseur patronal

Syndicat de la fonction publique du Québec - Unité Fonctionnaires
Ci-après appelé « le syndicat »
et

Gouvernement du Québec (Société de l'assurance automobile du Québec)
Ci-après appelé « l'employeur »
et

Monsieur Alain St-Amour
ci-après appelé « le plaignant »

Greffe : n° 01-03-005734
Grief n° 108004

Convention collective : Conditions de travail des fonctionnaires, 2003-2010

REÇU LE
20 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

01-03-005734

SENTENCE ARBITRALE
(Art. 100 C. tr.)

LE GRIEF

[1] Le grief, déposé le 25 juin 2008, conteste le congédiement du plaignant, survenu le 23 juin 2008. Le plaignant réclame l'annulation de cette décision, le plein traitement perdu depuis ce congédiement, ainsi que tous les droits et avantages prévus à la convention collective, le tout avec les intérêts prévus au *Code du travail.*

[2] La lettre de congédiement, datée du 23 juin 2008 et remise de main à main au plaignant, est signée par monsieur Pierre Gagnon, directeur de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et prévoit pour l'essentiel que :

> « Cette mesure vous est imposée pour le motif suivant :
>
> > ➢ Le lundi 26 mai 2008, avoir récidivé à ne pas respecter votre horaire de travail.
>
> Cette mesure tient compte de votre dossier antérieur dont une suspension du 12 décembre 2005 au 3 septembre 2007, une entente de dernière chance le 22 juin 2007 et un avertissement final que nous vous avons remise le 19 mars 2008 ».

LA PREUVE

[3] Le plaignant, monsieur Alain St-Amour, était à l'emploi du Gouvernement du Québec depuis 1982 et occupait le poste de préposé aux renseignements au Centre des relations avec la clientèle (CRC) de Montréal, de la SAAQ, depuis octobre 1989.

[4] Monsieur Denis Julien est chef de service du CRC de Montréal, depuis 2005. Ce centre comprend trois divisions. Chaque division regroupe trois équipes de 12 à 15 préposés aux renseignements, dirigées chacune par un chef d'équipe. Auparavant, monsieur Julien a lui-même été préposé aux renseignements et chef d'équipe, au même centre. En 2008, il était le supérieur hiérarchique du plaignant.

[5] Selon monsieur Julien, le préposé aux renseignements travaille devant un ordinateur et il est relié au téléphone par un casque d'écoute et un micro et son travail consiste principalement à :

> -recevoir, analyser et répondre par téléphone aux questions d'ordre général ; informer la clientèle des procédures à suivre, des diverses étapes de traitement de leur dossier ainsi que de toutes les activités et services offerts par la Société.
>
> -effectuer, à la demande des clients, diverses transactions de modification de leur dossier (remisage, mise au rancart, annulation de permis, rendez-vous d'examen, etc.).

-rechercher, et obtenir les renseignements pertinents dont il a besoin en consultant la base informatisée des dossiers individuels propres à la Société, en utilisant la Banque d'Information des préposés sur PC, les autres manuels de référence informatisés mis à leur disposition et en consultant son chef d'équipe par téléphone.[1]

[6] Le CRC reçoit près de deux millions de contacts par année. Dans sa déclaration de services aux citoyens, qui est en vigueur depuis environ 5 ans, la SAAQ s'engage, lors qu'une personne appelle ses services, à répondre à son appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où cette personne demande à parler à un préposé et à retourner son appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

[7] À l'époque, le CRC offrait ses services de 8h.00 à 17h.30. Les employés y bénéficiaient d'un horaire variable, avec des plages fixes et des plages mobiles, et divers quarts de travail. Les crédits d'heures accumulés ne pouvaient être utilisés au cours de la période de référence durant laquelle ils étaient accumulés. Selon cet horaire variable, les employés enregistraient leur temps, quatre fois par jour, sur un formulaire prévu à cette fin.

[8] Selon monsieur Julien, le temps de présence des préposés aux renseignements est enregistré par l'ordinateur; ces derniers ont un code d'usager et ils signifient leur présence au système, lorsqu'ils sont prêts à recevoir des appels. Le préposé peut se débrancher, lorsqu'il est en pause. Il peut également avoir le statut *« pas libre »* ou *« pas prêt »* (qui sont utilisés comme des synonymes), quand il ne reçoit plus d'appels, mais qu'il doit faire du travail relié à un appel, comme de la recherche dans une banque d'informations. On demande aux préposés d'être connectés 6h.10 par jour. Les préposés ont droit à deux pauses de 15 minutes chaque jour et on considère comme acceptable une moyenne de 20 minutes de temps *« pas prêt »* chaque jour.

[9] Avant 2006, on assignait aux préposés un poste disponible et le temps d'ouverture des ordinateurs était d'environ trois minutes. En 2006, chaque préposé s'est vu octroyer un poste de travail et le système informatique a changé. Constatant que la notion de retard variait d'un préposé à l'autre, certains calculant leur retard après 3 minutes, d'autres à partir de l'horaire normal et certains appliquant une tolérance de vingt minutes, monsieur Julien a fait parvenir , le 6 janvier 2006, à tous les préposés du CRC, un rappel sur la gestion des retards, afin de rendre les formulaires de retards plus faciles à compléter et à gérer. En vertu de ce rappel, l'arrivée d'un préposé est déterminée par la connexion à la CTI (le système informatique); une minute est nécessaire pour ouvrir le poste le matin. L'horaire variable ne peut pas servir à compenser les retards et il n'y a pas de tolérance, même d'une minute. Enfin,

> « Le préposé en retard, en raison d'événements hors de son contrôle (incluant une panne de métro, tempête de neige), devra quand même produire un permis d'absence, mais ce retard ne sera pas comptabilisé au niveau de l'assiduité.
>
> Il est certain que ces lignes directrices n'incluent pas toutes les possibilités. Advenant une situation *particulière*, je vous invite donc à consulter votre gestionnaire afin de lui expliquer votre cas. »

---

[1] Extraits de la description d'emploi des préposés aux renseignements de la SAAQ.

[10]Selon monsieur Julien, l'assiduité des préposés est très importante, parce que chaque geste est planifié. Un employé est dédié à la tâche de la planification des effectifs des préposés, à partir notamment de l'historique d'achalandage des appels, de la charge attendue et des périodes de formation et de vacances. La planification est faite de 15 minutes en 15 minutes et si une personne part en pause, on sait qu'une autre personne prendra le relais. Le retard d'un préposé a une influence sur la charge de travail des autres préposés et sur la performance du centre vis-à-vis du public. Les autres préposés doivent en effet combler l'absence du préposé en retard ou au pire, l'appel sera rejeté, faute de préposé disponible. La personne rappellera plus tard, à un moment où son appel n'est pas prévu et cela débalancera ainsi le temps de réponse et la planification des effectifs.

[11]Le congédiement du 23 juin 2008, qui fait l'objet du présent grief, est de fait le second congédiement du plaignant pour des manquements reliés à l'assiduité au travail. En effet, le plaignant avait d'abord été congédié pour ces motifs le 12 décembre 2005, après un certain nombre de mesures disciplinaires et d'avis, puis réintégré le 4 septembre 2007. Ces mesures disciplinaires et ces avis sont les suivants :

11.1. Le 14 octobre 1999, une réprimande, pour avoir, entre le 27 septembre et le 8 octobre 1999, conservé une durée moyenne de plus de 20 minutes lors de ses pauses, 65 % d'entre elles présentant des écarts importants d'une durée de 20 minutes ou plus et deux d'entre elles dépassant les 25 minutes .

11.2. Le 22 novembre 1999, une suspension de deux jours, pour avoir, durant la période du 18 au 29 octobre inclusivement, utilisé une moyenne de 45 minutes de temps *« pas-prêt »* par jour et pour avoir, du 18 au 29 octobre, conservé une durée moyenne de 21 minutes lors de ses pauses, 69 % d'entre elles présentant des écarts importants (durée de 20 minutes ou plus) et l'une d'elles dépassant les 25 minutes. Cette suspension a été ramenée à une suspension d'une journée, en vertu d'une entente hors cour signée le 6 février 2001.

11.3. Le 17 janvier 2000, une suspension de deux jours pour avoir, durant la période du 29 novembre au 10 décembre 1999, conservé une durée moyenne de 20 minutes lors de ses pauses, 67 % d'entre elles présentant des écarts importants (durée de 20 minutes ou plus) et l'une d'elles dépassant les 25 minutes et pour avoir, dans les semaines subséquentes jusqu'au 7 janvier 2000, un niveau de performance avec 76 % de ses pauses à 20 minutes ou plus. Cette suspension a été maintenue dans l'entente hors cour du 6 février 2001.

11.4. Le 29 juin 2001, une suspension de trois jours, compte tenu que la moyenne de temps *« pas-libre »* du plaignant, entre le 2 avril et le 8 juin 2001, était de 62 minutes par jour et ce, après avoir soustrait le temps d'assignation et de tâche hors ligne. De plus, pour la même période, 68 % des pauses avaient été d'une durée de 20 minutes ou plus pour une moyenne globale de plus de 20 minutes, trois d'entre elles ayant dépassé les 25 minutes. Cette suspension a été maintenue, en vertu d'une entente hors cour intervenue le 5 juin 2003.

11.5. Dans les quatre mesures qui précèdent, on avise le plaignant qu'en cas de récidive, des mesures disciplinaires plus sévères pourront être prises.

11.6. Le 2 avril 2003, un avertissement écrit pour avoir, dans la période du 13 au 28 mars 2003, dépassé le temps de pause dans 70 % des cas (14 pauses sur 20). On y avise le plaignant que, dans le cas de récidive, on se verra dans l'obligation de prendre

à son égard les mesures disciplinaires appropriées. La preuve de cet avertissement a été prise sous réserve, le syndicat alléguant que cet avertissement n'était pas contestable.

11.7. Le 9 mai 2003, une suspension de cinq jours, compte tenu que la moyenne de son temps *« pas-prêt »*, pour la période de 3 avril au 2 mai 2003, s'est élevée à plus de 42 minutes par jour. Le plaignant y est avisé qu'en cas de récidive, des mesures disciplinaires plus sévères pouvant aller jusqu'au congédiement seront prises. Cette suspension a été maintenue, en vertu d'une entente hors cour intervenue le 5 juin 2003.

11.8. Le 12 mars 2004, une suspension de 10 jours pour avoir, durant le mois de février 2004, utilisé plus de 44 minutes de temps *« pas libre »* par jour. On y précise qu'en cas de récidive, on sera dans l'obligation de procéder au congédiement du plaignant. Cette suspension a été réduite à 9 jours, par une entente hors cour, en date du 24 octobre 2005.

11.9. Il est à noter que le 14 décembre 2004, lors d'une rencontre à laquelle assistaient le plaignant, accompagné d'un représentant syndical, monsieur Julien, ainsi que madame Louise Morin et madame Virginie Turgeon, toutes deux de la direction du personnel, on a constaté que le plaignant dépassait le temps de pause et présentait des retards régulièrement. Lors de cette rencontre, le plaignant a suggéré de modifier son horaire de travail pour lui permettre d'améliorer son temps de *« pas prêt »*, son temps de pause et ses heures d'arrivée. Il a demandé de commencer à 8h.45. Selon monsieur Julien, cela ne lui a pas été accordé parce que cet horaire n'existait pas. Cependant, par une lettre en date du 21 décembre 2004, monsieur Julien lui accordait l'horaire de 9h.00 à 17h.00, à compter du 10 janvier 2005, mais lui rappelait qu'à défaut de respecter les attentes signifiées en matière d'assiduité, il se verrait dans l'obligation de le congédier.

[12] Pendant la période précédant le mois de décembre 2005, le plaignant a été évalué à trois reprises, le 25 août 1999, pour la période allant de juillet 1998 à juillet 1999, le 18 mars 2003, pour la période allant de mars 2002 à février 2003 et le 23 avril 2004, pour la période allant de mai 2003 à mars 2004. Dans tous les cas, on distingue entre deux aspects de sa prestation de travail : le service à la clientèle, qui apparaît plus que satisfaisant (1999) ou satisfaisant (2003 et 2004) et sa gestion du temps de travail, qui apparaît inacceptable.

[13] Le 12 décembre 2005, le plaignant a été congédié une première fois, pour avoir, du 14 décembre 2004 au 2 décembre 2005, dépassé son temps de pause dans 89% des cas, pour n'avoir pas respecté ses plages horaires pour les temps de pause avec 76,6% et pour avoir, du 10 janvier 2005 au 2 décembre 2005, accumulé un total de 41 retards de 4 minutes et plus.

[14] Tel que mentionné plus haut, par une entente en date du 22 juin 2007, *« considérant que l'employeur accepte d'accorder une ultime chance à l'employé »*, ce congédiement a été remplacé par une suspension allant du 12 décembre 2005 au 3 septembre 2007 (suspension de 20 mois et 22 jours). En vertu de cette entente, *« l'employé s'engage à respecter la durée des pauses, son horaire de travail et le temps de connexion »* (article 5) et *« à défaut par l'employé de respecter ses engagements ....l'employeur pourra congédier l'employé »* (article 6). L'entente prévoit que le plaignant sera réintégré à compter du 4 septembre 2007, sur un horaire de 9h.00 à 17h.00 (article 2).

[15]Lors de la réintégration du plaignant, monsieur Julien a expliqué que le salarié a été intégré à l'équipe de madame Johanne Savard, qui ne connaissait pas alors le plaignant. Madame Savard est entrée au service du Gouvernement du Québec en 1994, au Ministère de la Sécurité publique. À compter d'octobre 2005, elle occupait un poste de professionnelle, en situation de gestion, au CRC de Montréal et dirigeait la division no. 3 de préposés aux renseignements, et ce, jusqu'en janvier 2009.

[16]Selon madame Savard, lors d'une rencontre à laquelle ont participé monsieur Pierre Gagnon, directeur, monsieur Julien et monsieur Sébastien Gonthier, des ressources humaines, on l'a avisée que le plaignant travaillerait dans son équipe, on l'a mise au courant des conditions de sa réintégration et on lui a donné la consigne de ne tolérer aucune absence du plaignant (à part les absences maladie), de ne pas accepter comme justification que le métro ou les ascenseurs avaient été retardés et qu'en cas de retard du plaignant, elle devait lui donner un avis et au retard suivant, mettre fin à l'entente de réintégration et le congédier.

[17]Le plaignant a donc été réintégré le 4 septembre 2007. Madame Savard l'a rencontré brièvement le 5 septembre 2007. Lors de cette rencontre, elle a signifié au plaignant les attentes de l'employeur par un écrit qu'elle a signé, ainsi que le plaignant. Selon madame Savard, ce document contient les attentes signifiées à tous les préposés, dont le fait d'être disponible 6h.10 par jour, d'avoir maintenu une moyenne de 20 minutes de temps *« mise occ »* par jour ou d'avoir justifié les écarts auprès de son chef d'équipe et d'avoir maintenu une moyenne d'adhésion à l'horaire de 91% (attente n° 4). Pour cette attente, les critères de mesure indiquées sont les temps de connexion, avec comme sources d'information le CCPulse et le rapport d'activités des chefs d'équipes. À ces attentes, elle dit avoir ajouté deux attentes spécifiques, soit de prendre ses pauses aux heures prévues à cet effet et de respecter le temps de pause autorisé, soit de 15 minutes (attente n° 5) et de s'assurer de respecter son horaire de travail, en faisant preuve d'assiduité et de ponctualité au travail en évitant tout retard ou absence (attente n° 6). Pour les deux dernières attentes, les critères de mesure sont les temps de connexion et les statistiques, provenant du CCPulse, du chef d'équipe et de BRIO (le système informatique). Le plaignant a affirmé que, lors de cette rencontre, il a posé des questions sur la façon dont on calculait la moyenne d'adhésion à l'horaire de 91%. Selon madame Savard, cette moyenne de 91%, signifiée à tous les préposés, était calculée à partir de l'horaire des préposés et ne tenait pas compte des motifs d'absence. Madame Savard a précisé qu'elle ne tenait pas vraiment compte de cette moyenne et considérait d'autres facteurs dans son appréciation de l'assiduité des préposés.

[18]Selon madame Savard, les préposés signalent leur présence, lorsqu'ils entrent au système informatique. L'employeur comptabilise leur présence, à compter du moment où ils sont en poste, prêts à travailler. Chaque semaine, elle recevait, généralement le lundi, les relevés du branchement des employés, pour la semaine précédente.

[19]Chaque semaine, on remet aussi aux préposés une feuille de présence et elle y apposait ses commentaires. Lorsque les préposés n'étaient pas présents, ils devaient remplir un permis d'absence et ils n'étaient pas payés pour les minutes de retard pour lesquelles un permis avait été présenté.

[20]Selon madame Savard, le matin, on tolère une ou deux minutes de retard, pour l'ouverture des systèmes. En contre-interrogatoire, madame Savard a affirmé qu'on ne compte pas les

retards de moins de trois minutes, le matin. La tolérance n'est pas la même après l'heure du dîner, puisque les systèmes sont déjà ouverts.

[21]Selon madame Savard, la source la plus fiable pour connaître le nombre de minutes de retard est le rapport de présence du salarié. Cependant, pour connaître les retards, on utilise aussi les informations fournies par les salariés, les courriels qui peuvent être échangés, les permis d'absence et les permis d'activités syndicales. On utilise aussi les tableaux cumulatifs des retards; la secrétaire transcrit les feuilles de présence dans ces tableaux et il peut arriver qu'il y ait des erreurs de transcription.

[22]Monsieur Julien a précisé qu'il ne recevait pas ces informations; il était plutôt informé sur l'*« adhésion à l'horaire »* des préposés, c'est-à-dire jusqu'à quel point ces derniers respectaient leur horaire de travail globalement

[23]Après la rencontre du 5 septembre 2007, le plaignant a dit avoir compris qu'il devait s'en tenir à ces attentes, qu'il ne pouvait avoir des retards sérieux, de 15 ou 20 minutes ou ne pas être disponible plus de 20% du temps. Il a affirmé connaître le mode d'opération, à l'effet que l'on tolérait des retards de 1 ou 2 minutes. Il a également affirmé connaître la politique de l'employeur, applicable à tous, à l'effet de ne pas considérer comme des retards les situations hors de contrôle des salariés.

[24]Selon madame Savard, le plaignant n'a pas reçu d'autre document relatif aux attentes, pour la période postérieure au 31 décembre 2007.

[25]Comme tous les employés revenant d'une absence, le plaignant a reçu une formation par blocs du 4 septembre au 12 septembre 2007. Selon madame Savard, les retards du plaignant ont recommencé peu de temps après sa réintégration, soit le 23 octobre 2007. Elle n'a pas agi dès le premier retard du plaignant. Selon madame Savard, elle a tenu monsieur Julien au courant du dossier du plaignant tout au long du processus. D'autres retards sont survenus par la suite; elle en a discuté avec monsieur Julien, compte tenu qu'il y avait selon elle, une augmentation des retards du plaignant. En regard de l'ensemble de la situation, il a été décidé, après discussion avec monsieur Julien et monsieur Sébastien Payette, des ressources humaines, de remettre au plaignant un *« avis final »*, de lui donner une dernière chance, plutôt que de le congédier immédiatement.

[26]Le 19 mars 2008, lors d'une rencontre réunissant le plaignant, monsieur Yves Bourgault, monsieur Julien et madame Savard, le plaignant reçoit un *« avis final »*, compte tenu qu'un relevé de son dossier d'assiduité montre qu'au cours des 5 derniers mois, il aurait accumulé plus de 10 retards de plus de 3 minutes, totalisant plus de 70 minutes. On reproche également au plaignant d'avoir dépassé son temps de pause *« à plusieurs occasions »*. Cet avis final se termine par la mention suivante :

> « Nous espérons que vous saurez tirer profit de cette ultime et dernière chance pour amender définitivement votre comportement, car tout manquement nous obligera à vous congédier sans autre avis. »

[27]Selon monsieur Julien, il est possible que le plaignant ait alors parlé de pannes de métro. Il n'a pas personnellement vérifié s'il y avait eu des pannes de métro ou des tempêtes de neige

lors des retards mentionnés à l'avis, mais il pense que madame Savard a fait cet exercice en préparant l'avis final.

[28]Lors de l'audition, à la suite d'une objection du syndicat, il a été décidé que la lettre remise au salarié lors de cette rencontre ne faisait pas en soi preuve de son contenu et des retards reprochés au plaignant.

[29]À cet égard, le syndicat a demandé à l'employeur, par *sub poena* adressé à monsieur Julien, de déposer les permis d'absence du plaignant pour les 13 novembre 2007 et 7 février 2008. Il y a admission de l'employeur à l'effet que ces permis n'ont pas été retrouvés. Nous reprenons ici chacun des retards mentionnés dans l'avis final :

29.1. Le 23 octobre 2007 : 3 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu au retour du dîner et qu'un permis d'absence lui a été demandé pour ce retard, permis qui a été soumis par le plaignant et signé par madame Savard. Selon le plaignant, il était alors en activités syndicales, à propos d'un cas qui aurait alors accaparé beaucoup de temps. Le plaignant était en effet, depuis 2005, le seul délégué syndical dans l'édifice où il travaillait et président d'une section du syndicat, regroupant 4 autres lieux de travail de la SAAQ et la RAMQ, pour un total de 500 salariés. Le plaignant a dit connaître les obligations d'un délégué syndical en vertu de la convention collective.

29.2. Le 25 octobre 2007 : 5 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu le matin et qu'un permis d'absence lui a été demandé pour ce retard, permis qui a été soumis par le plaignant pour 5 minutes et signé par madame Savard. Madame Savard a expliqué que l'item *« absence avec codification »* du permis d'absence, qui indique le nombre de minutes de retard, est rempli par le salarié. .

29.3. Le 13 novembre 2007 : 4 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu le matin. En contre-interrogatoire, madame Savard a affirmé que le plaignant avait été chanceux, qu'on ne lui avait pas demandé de permis pour ce retard et que son salaire n'avait pas été coupé. Selon le plaignant, il n'a pas fourni de permis d'absence pour cette date, parce qu'il n'était pas en retard. Il dit être arrivé à 8h.40 ce matin-là et avoir dû attendre la personne qui devait lui donner une formation sur une tâche spécifique et c'est cette personne qui serait arrivée en retard.

29.4. Le 5 décembre 2007 : 3 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu au retour du dîner. Le plaignant a soumis un permis de retard au même effet, permis signé par madame Savard. Selon le plaignant, il accompagnait ce midi-là une salariée convoquée pour une rencontre disciplinaire et il aurait été convenu que cette rencontre pouvait dépasser l'heure du midi. Un gestionnaire lui aurait dit qu'il n'y aurait pas de problème.

29.5. Le 19 décembre 2007 : 4 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu le matin. Le plaignant a soumis un permis d'absence pour 5 minutes, signé par madame Savard, mais a précisé sur ce permis qu'il serait arrivé à 9h.02.

29.6. Le 20 décembre 2007 : 12 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique un retard de 13 minutes le matin et de deux minutes le midi. Le plaignant a soumis un permis d'absence pour 12 minutes, signé par madame Savard et a précisé sur ce permis que le transport en commun était très ralenti.

Selon le plaignant, une ou deux semaines après la remise de l'avis final, il a tenté, d'abord au téléphone, puis par courriel, d'obtenir un écrit de la STM pour confirmer cet état de fait. Le syndicat a déposé une lettre adressée au plaignant en date du 31 juillet 2008 et signée par une agente du service à la clientèle de la STM, dans laquelle celle-ci précise :

> « Pour faire suite à notre conversation téléphonique, je désire par la présente vous confirmer que suite aux tempêtes de neige de l'hiver dernier, l'ensemble des lignes d'autobus ont accusé de nombreux retards pendant plusieurs jours. Pour n'en nommer que quelques unes, pendant les tempêtes du 19 décembre 2007, des 19 janvier, 14 et 21 février 2008, en plus d'un retard important, certains départs n'ont pu être effectués.
>
> De plus, l'hiver dernier, pour des raisons hors de notre contrôle, nous avons également éprouvé des difficultés à offrir le plein service en heure de pointe ».

En ce qui a trait aux absences pour pannes de métro ou tempêtes de neige, auxquelles fait allusion le rappel sur la gestion des retards signé en 2006 par monsieur Julien, à la fois ce dernier et madame Savard ont affirmé qu'ils considèrent cette justification pour un retard, lorsque plusieurs personnes sont en retard pour un tel motif (selon monsieur Julien, lorsque cela arrive à 5 à 7 personnes, dont l'assiduité est exemplaire ou selon madame Savard, quand , par exemple, le quart du personnel est en retard). Selon monsieur Julien, il peut toutefois y avoir d'autres raisons et on analyse chaque cas. Monsieur Julien a précisé que de telles occasions sont notées sur le calendrier par une agente de bureau. On coupe alors le salaire des personnes en retard, mais on ne tient pas compte de ce retard dans l'évaluation de leur assiduité au travail.

29.7. Le 21 décembre 2007 : 3 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu le matin. Le plaignant a soumis un permis d'absence pour 3 minutes, signé par madame Savard et a précisé qu'il serait arrivé à 9h.01.

29.8. Le 23 janvier 2008 :13 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique un retard de 40 minutes. Madame Savard a affirmé qu'une vérification a été faite et que le système n'avait pas été fermé la veille, de telle sorte que le système se serait déconnecté lorsque le salarié est arrivé. Il se serait branché à 9h.15.Le plaignant a soumis un permis d'absence pour 13 minutes, signé par madame Savard et a précisé sur le permis qu'il y avait eu un problème avec l'autobus de la STM.

29.9. Le 7 février 2008 : 4 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que ce retard aurait eu lieu le matin et qu'un permis de retard aurait été demandé au plaignant. Selon le plaignant, une chef d'équipe serait venue le voir pour discuter d'un cas survenu la veille et ils se seraient aperçus qu'il n'était pas rentré sur l'ordinateur. Elle lui aurait dit qu'il n'y aurait pas de problème et qu'elle s'en occupait.

29.10. Le 14 février 2008 :14 minutes. Le rapport de présence indique que ce retard aurait eu lieu le matin. Le plaignant a soumis un permis d'absence de 14 minutes, signé par madame Couturier, une autre chef de service, madame Savard étant en vacances.

29.11. Le 19 février 2008 : 11 minutes. Le rapport de présence du plaignant indique que

ce retard aurait eu lieu le matin. Un permis a été demandé au plaignant. Ce permis a été soumis pour 3 minutes et signé par madame Savard. Le plaignant y a mentionné qu'il est arrivé à 9h.03 suivi d'un redémarrage, de 9h.04 à 9h.11. Il n'y a pas de mention de ce redémarrage dans la fiche de la chef d'équipe.

[30] Quant aux temps de pause auxquels l'avis final fait référence de façon globale et non spécifique, selon le rapport de présence du plaignant ses pauses auraient été :

30.1. Le 24 septembre 2007 : 17 minutes le matin et 13 minutes l'après-midi;

30.2. Le 25 septembre 2007 : 17 minutes le matin;

30.3. Le 26 septembre 2007 : 17 minutes l'après-midi;

30.4. Le 2 octobre 2007 : 18 minutes le matin et 14 minutes, l'après-midi;

30.5. Le 4 octobre 2007 : 18 minutes le matin et 13 minutes, l'après-midi.

[31] Madame Savard n'a pas calculé à cette occasion la moyenne des retards des autres employés, chaque employé étant selon elle différent et le plaignant en étant rendu à recevoir un avis final.

[32] Selon les témoignages de monsieur Julien, de madame Savard et du plaignant, lors de cette rencontre, le plaignant a demandé de pouvoir examiner les divers retards qui lui étaient reprochés pour voir si ces retards étaient justifiés; il devait y revenir par la suite avec madame Savard. Les témoignages de madame Savard et du plaignant diffèrent sur les suites apportées à cette rencontre par le plaignant : selon madame Savard, le plaignant ne lui est pas revenu dans les jours qui ont suivi la rencontre; le plaignant affirme pour sa part qu'il lui est revenu, avec un *« rapport d'étape »*, environ cinq semaines plus tard, soit vers le 25 avril 2008. À son avis, il avait été vraiment en retard le 25 octobre 2007 (3 minutes) et le 19 février 2008 (quelques minutes).

[33] Le plaignant a affirmé que, le 7 mai, il s'est blessé à la cheville en jouant au volley-ball. Il a consulté à ce sujet et on lui aurait fortement conseillé de louer des béquilles et d'aller passer une radiologie. À ce sujet, le syndicat a déposé trois certificats, à l'audition , soit, un protocole radiologique, en date du 10 mai 2008; un certificat médical daté du 17 juillet 2008, reflétant la rencontre du 7 mai 2008 et faisant état d'une entorse à la cheville droite, prescrivant un examen radiologique, des béquilles pour quelques jours et de limiter ses déplacements et une lettre d'une chiropraticienne, en date du 7 août 2008. Suite à une objection formulée par l'employeur relativement au caractère postérieur de ce document et au fait qu'il n'avait pas été signé par un médecin, il a été décidé de tenir pour avéré, à la lumière de ce document, que cette dernière avait discuté avec le plaignant de l'état de sa cheville le 16 mai 2008, lors d'une rencontre fortuite et que, compte tenu du degré de douleur et de la perte de mobilité du plaignant, un examen a été fait le 29 mai 2008.

[34] Quoi qu'il en soit, il y a admission de l'employeur à l'effet que le plaignant s'est fait une entorse à la cheville droite le 7 mai 2008. Le plaignant a affirmé qu'à la fois monsieur Julien et madame Savard s'étaient informé de son état en le voyant avec des béquilles et madame Savard a confirmé que monsieur Julien et elle-même étaient au courant de cet état de fait. Selon le plaignant, il a ensuite marché avec une canne de la fin mai à la mi-juillet 2008.

01-03-005734

[35]Le plaignant a expliqué qu'il se rendait habituellement à son travail, à la Tour de la Bourse, au Square Victoria, à Montréal, en transport en commun, mais que, du 13 mai 2008 à son congédiement, comme il ne pouvait conduire, son épouse, qui travaille à Westmount, allait le reconduire à la porte de son bureau, après avoir reconduit leurs filles au Collège. Selon le plaignant, pendant cette période, ils partaient donc de Ville d'Anjou, prenaient l'axe Beaubien vers la 15e Avenue (dans les environs de l'école de leurs filles), descendaient vers la rue Notre-Dame, généralement par la rue Pie-IX et prenaient ensuite Notre-Dame vers l'est, jusqu'à la sortie Viger, qui se situerait à environ un kilomètre de la Tour de la Bourse.

[36]Selon le plaignant, le 26 mai 2008, ils seraient partis à 7h.30 de leur domicile. Ils auraient dû, selon le plaignant, arriver à son travail vers 8h.20. Ils seraient parvenus à l'école de leurs filles vers 7h.50. Il y aurait eu plus de trafic qu'à l'habitude sur Pie-IX, à l'approche de la rue Notre-Dame; le plaignant a dit croire qu'il y avait eu déversement du contenu d'un camion, des palettes bloquant une voie. En contre-interrogatoire, le plaignant a affirmé qu'ils n'avaient pas changé de trajet, parce qu'ils progressaient un peu. Ils n'auraient atteint la rue Notre-Dame que vers 8h.15 et la sortie Viger, à 8h.25. Selon le plaignant, la circulation se serait arrêtée 100 mètres plus loin, entre la rue Papineau et la rue St-Denis. Des motards réglaient la circulation, les feux de circulation situés au coin de Viger et de Sanguinet étant hors d'usage. Une autre option aurait été de prendre le tunnel Ville-Marie vers l'ouest et de revenir vers le bureau, mais le plaignant a affirmé que d'autres y avaient pensé, que cela avait amplifié le problème et que le tunnel a été bouché. Ils auraient donc franchi les derniers 900 mètres, un mètre à la fois. Selon le plaignant, les gens qui étaient à pied allaient plus vite qu'eux et il aurait marché, s'il n'avait pas été blessé. Il a affirmé être arrivé à la porte de la tour à 9h.01 et il savait alors qu'il était en retard. Il serait monté au bureau de madame Savard, pour l'aviser qu'il était en retard pour une raison hors de son contrôle, mais elle n'était pas là. Il se serait donc rendu ensuite à son poste de travail. Il aurait à nouveau tenté de voir madame Savard dans l'après-midi, mais elle était absente. À l'heure du dîner, il aurait rencontré monsieur Julien devant son bureau et il l'aurait informé des problèmes de circulation sur Pie-IX, de l'embouteillage total sur le dernier kilomètre de son parcours et du fait qu'il ne pouvait terminer le trajet à pied. Monsieur Julien a confirmé que le plaignant marchait alors avec une canne et qu'il lui avait alors parlé de problèmes de circulation.

[37]Monsieur Julien a affirmé avoir parlé du retard du plaignant le lendemain avec madame Savard, compte tenu qu'ils venaient de faire une intervention auprès du plaignant et il lui aurait demandé de faire le suivi, à partir du rapport de présence du plaignant. On a jugé qu'il était important d'avoir un écrit pour constater le retard du plaignant. Le rapport de présence du plaignant pour le 26 mai 2008 indique un retard de 12 minutes, le matin. Selon madame Savard, aucun autre employé n'a invoqué de problème de circulation sur la rue Notre-Dame pour justifier un retard le 26 mai 2008.

[38]Une rencontre a été tenue le 3 juin 2008, regroupant le plaignant, monsieur Yves Bourgault, monsieur Julien et madame Savard, pour discuter de ce retard. Selon les notes de madame Savard, le plaignant a alors reconnu son retard. Il a expliqué qu'il voyageait en voiture depuis qu'il s'était blessé à la cheville, que le trajet prenait normalement de 30 à 45 minutes et qu'il arrivait ainsi au bureau de 20 à 25 minutes avant le début de son horaire de travail. Il aurait également expliqué que ce matin-là, il y avait eu un déversement au coin de Notre-Dame et de Pie-IX et également, que des feux de circulation ne fonctionnaient pas. Selon madame Savard, il n'aurait pas spécifié que ce problème était survenu à une autre intersection, ce qui diffère du témoignage du plaignant. Il aurait également fourni des numéros de téléphone précis pour

vérifier ses dires, à Accès-Montréal et au poste de police 23. Selon le plaignant, on ne lui a pas demandé à ce moment de fournir de billet médical.

[39]. Selon madame Savard, dans l'après-midi du 3 juin 2008, monsieur Julien et elle ont fait des tentatives pour valider les dires du plaignant en appelant les numéros de téléphone mentionnés par le plaignant, mais on leur a répondu qu'il fallait faire une demande écrite. Comme on ne voulait pas faire traîner les choses en longueur et que les heures concordaient un peu, elle a pensé vérifier avec un ancien collègue du Ministère de la Sécurité publique, un agent des services correctionnels, qui travaille au Palais de justice de Montréal et qui est en charge du transport des détenus de Rivières-des-Prairies au Palais. Les comparutions se déroulent habituellement à 9h.30. Elle lui a demandé s'il y avait eu le 26 mai 2008 des problèmes lors de l'arrivée des fourgons cellulaires et il lui a répondu qu'aucun fourgon n'avait été en retard. Les fourgons cellulaires, pour des raisons de sécurité, empruntent des trajets différents selon les jours. Elle n'a pas demandé quel avait été leur trajet spécifique ce jour-là, ni leur heure de départ. Elle lui a demandé s'il y avait eu des problèmes au coin de Notre-Dame et de Pie-IX ce matin-là et il lui a répondu que Notre-Dame était en construction depuis un bon bout et qu'il était régulier qu'il y ait là des ralentissements.

[40]Selon monsieur Julien, la décision de congédier le plaignant n'était pas encore prise à ce moment-là. Il affirme que madame Savard et lui ont discuté du dossier et ils ont consulté les ressources humaines. On leur a conseillé de faire un relevé provisoire. Alors que le plaignant se trouvait à Québec, pour activités syndicales, il a été avisé par téléphone, par madame Savard, le 4 juin 2008 qu'il était relevé provisoirement de ses fonctions, ce qui lui a été confirmé par lettre le 5 juin 2008. Cette lettre précise que : *« Votre dossier est soumis à l'autorité compétente pour qu'une décision appropriée soit prise à votre égard ».*

[41]Le 5 juin 2008, le plaignant a écrit une lettre à madame Savard, qui a été remise à cette dernière le 8 juin, par un collègue de travail, pour préciser les raisons qui ont motivé son heure d'arrivée au travail le 26 mai 2008. Il y rappelle sa blessure à la cheville et que cette situation devrait, selon lui, lui donner droit à certains accommodements raisonnables. Rappelant qu'il voyageait alors en voiture, il précise qu'il a quitté son domicile à la même heure que les autres jours et que cela lui permet régulièrement d'arriver au bureau à 8h.30 et qu'il a été retardé le 26 mai par des problèmes de circulation sérieux et imprévisibles. Selon le plaignant, il faisait ainsi référence à la politique sur les retards de l'employeur. Selon madame Savard, entre le 5 juin et le 23 juin 2008, elle n'a pas fait d'autre vérification relativement aux faits invoqués dans cette lettre, parce qu'elle ne contenait, à son avis, aucun élément nouveau. Elle affirme également qu'elle n'a jamais vu le plaignant au bureau à 8h.30 pendant cette période. Elle ne pouvait voir de son bureau le poste de travail du plaignant.

[42]Monsieur Julien n'a pas fait de démarches pendant cette période pour vérifier les dires du plaignant, puisque c'était madame Savard qui gérait le dossier. Cependant, selon monsieur Julien, on a pris cette lettre en considération dans les discussions sur un éventuel congédiement du plaignant, mais on n'a pas retenu les motifs qui y sont invoqués comme valables : le 26 mai 2008, le plaignant voyageait en voiture depuis quelque temps déjà et c'était sa responsabilité de prendre les arrangements nécessaires pour arriver à l'heure. Il a également mentionné qu'il n'y avait pas alors au dossier d'autre document écrit soumis par le plaignant.

[43]Madame Savard, pendant cette période, n'a pas vérifié si le plaignant avait maintenu une moyenne d'adhésion de 91% à son horaire. Elle n'a pas vérifié le temps de pause moyen du

plaignant entre le 9 septembre 2007 et le 5 juin 2008, cette vérification étant habituellement faite en prévision de l'évaluation du rendement. Elle n'a pas vérifié la moyenne de temps *« pas prêt »* du plaignant entre le 19 mars 2008 et le 5 juin 2008. Elle ne peut dire s'il y avait eu amélioration des statistiques d'assiduité du plaignant à compter du 19 mars 2008.

[44] Le syndicat a mis en preuve quatre documents obtenus par *sub poena*, soit les tableaux récapitulatifs des retards, pour la période allant du 1er janvier 2008 au 30 juin 2008, du plaignant et de trois salariés (que nous appellerons A, B et C), qui travaillaient à proximité du plaignant en juin 2008. Pendant cette période, le salarié A a été en retard 65 fois, pour un total de 5h.21 de retard; le salarié B a été en retard 80 fois, pour un total de 4h.52 de retard; le salarié C a été en retard 68 fois, pour un total de 5h.47. Pour la période allant du 1er janvier 2008 au 5 juin 2008, date à laquelle il a été relevé de ses fonctions, le plaignant a été en retard 13 fois, y compris le 26 mai 2008, pour un total de 1h.23 de retard. Pour cette période, aucun des salariés A , B ou C n'a reçu de mesure disciplinaire en lien avec son assiduité, mais madame Savard a affirmé que B avait été avisé de faire attention.

[45] Selon madame Savard, aucun autre dossier que celui du plaignant n'était rendu aussi loin que celui du plaignant et depuis si longtemps. Après beaucoup de discussions, pendant environ trois semaines après le relevé provisoire, on a décidé de mettre fin à l'entente de réintégration. Cette dernière et les directives avaient été claires, l'employeur a toléré et toléré les retards du plaignant, on lui a laissé une dernière chance avec l'avis final et l'employeur devait mettre en application ce qu'il avait annoncé dans l'avis final, soit que le plaignant serait congédié au prochain retard.

[46] Le 23 juin 2008, la lettre de congédiement du plaignant lui a été remise en mains propres lors d'une rencontre au 31e étage de la Tour de la Bourse. Monsieur Julien se rappelle que le plaignant a demandé si on avait tenu compte de sa lettre du 5 juin, mais il ne peut dire quelle a été la réponse à cette question. Selon le plaignant, en réponse à sa question, madame Savard a pointé la lettre de congédiement.

[47] Selon le plaignant, dans la semaine suivant son congédiement, il a obtenu une confirmation téléphonique des problèmes de circulation survenus le 26 mai 2008. Par la suite, le 29 août 2008, monsieur Claude Théorêt, responsable désigné de l'accès aux documents de l'arrondissement de Ville-Marie lui a fait parvenir deux documents. Le premier est une demande de service, ayant le statut « urgente » adressée par un policier-patrouilleur le 26 mai 2008 au Groupe éclairage et signalisation, de la Division du marquage et de la signalisation de l'arrondissement Ville-Marie, pour feux de circulation aux 4 coins sur la rue Viger, au coin de Sanguinet. Cette demande de service indique que la requête a été faite à 8h.14 et que le problème a été réglé à 9h.58. Le second document est une fiche d'entretien et de réparation du service des infrastructures, du transport et de l'environnement, en date du 26 mai 2008, qui indique que la demande a été reçue à 8h.15, pour des feux de circulation au coin de Viger et Sanguinet, que l'électricien est arrivé à 9h.15 sur les lieux et que la réparation a été terminée à 9h.40.

01-03-005734

L'ARGUMENTATION DES PARTIES

L'employeur

[48] La question qui se pose ici est de savoir si l'incident du 26 mai 2008 justifie le congédiement du plaignant, compte tenu de ses antécédents disciplinaires en matière d'assiduité au travail, de l'entente de dernière chance du 22 juin 2007 et de l'avis final du 19 mars 2008.

[49] Le manque d'assiduité constitue un accroc à l'obligation de disponibilité d'un salarié [2]. Pour le plaignant, être disponible signifiait être prêt à travailler, à son poste de travail [3]. Dans le présent cas, l'assiduité du salarié est d'autant plus importante que sa fonction est de rendre un service à la population. On a vu que la SAAQ, dans sa déclaration de services aux citoyens, s'engage à répondre à un appel en trois minutes ou moins [4] ; un retard, même de quelques minutes, a un impact important et affecte la planification des effectifs, qui est constamment réévaluée à la SAAQ, ainsi que l'a montré le témoignage de M. Julien. Si un appel est perdu, et qu'il entre à un autre moment, cela constituera une charge supplémentaire pour les collègues du plaignant.

[50] Le retard du 26 mai 2008 est prouvé, tant par la lettre signée le 5 juin 2008 par le plaignant, dans laquelle celui-ci avoue être arrivé au travail ce jour-là vers 9:08, que par le rapport de présence du salarié pour cette journée, qui montre un retard de 12 minutes. Le rapport de présence constitue la source la plus fiable pour analyser l'assiduité du salarié au travail et est généré par l'employé lui-même. De plus, dans les attentes signifiées au salarié le 5 septembre 2007, le logiciel BRIO est indiqué comme une source d'information.

[51] Un retard de 12 minutes n'est pas si grave en soi. Cependant, pendant presque 10 ans, soit à partir de 1999, l'employeur est intervenu pour que les problèmes d'assiduité du plaignant soient corrigés, en effectuant une gradation des sanctions disciplinaires disponibles. La lettre de congédiement réfère à ce dossier antérieur du plaignant.

[52] De plus, l'entente de la dernière chance n'a pas été respectée par le plaignant. Ce dernier ne s'est pas amendé. Le retard du 26 mai 2008 constitue un incident culminant [5], et compte tenu du dossier antérieur du plaignant, cet incident justifie le congédiement du plaignant.

[53] Le salarié avait pris l'engagement de ne plus être en retard. Il avait donc une obligation de résultat et seules des circonstances hors du contrôle du salarié, imprévues et imprévisibles, peuvent dispenser un salarié de cette obligation[6]. Le motif invoqué par le plaignant pour justifier son retard du 26 mai 2008, soit un problème de circulation, n'était pas imprévu et imprévisible[7], compte tenu que le plaignant demeure dans la région de Montréal et que les problèmes de circulation y sont récurrents. Des problèmes reliés à des tempêtes de neige ont également été considérés dans la jurisprudence comme des motifs non valables de retard[8]. De plus,

---

2 Voir Annexe I, n° 1, p. 283-284.
3 Annexe I, n° 6.
4 Annexe I, n° 3, p. 3.
5 Annexe I, n° 2, p. 31.
6 Annexe I, n°s 3 et 4.
7 Annexe I, n° 3.
8 Annexe I, n° 6.

l'employeur n'a pas à subir un problème personnel d'organisation d'un employé [9]; ce n'est pas en effet la blessure à la cheville du salarié qui l'a empêché d'être à l'heure le 26 mai 2008, compte tenu qu'entre le 7 mai, date à laquelle le plaignant s'est blessé et le 26 mai, le plaignant est arrivé à l'heure. Il aurait donc dû partir plus tôt ce matin-là, compte tenu des problèmes de circulation prévisibles dans la région de Montréal.

[54]Comme l'a souligné Mme Savard dans son témoignage, l'employeur se devait d'être cohérent avec ses interventions antérieures et de ne plus rien laisser passer, le plaignant ayant amplement eu le temps de se corriger[10].

[55]Lors de la réintégration du salarié, en septembre 2007, des attentes précises lui ont été communiquées, notamment en ce qui a trait à la durée de ses pauses et au respect de son horaire de travail. Très peu de temps après sa réintégration, après avoir suivi une session de formation, le plaignant a recommencé à ne pas respecter la durée de ses pauses, les 24, 25 et 26 septembre 2007 et en octobre 2007, il a pris une pause de 18 minutes. Les retards énumérés à l'avis final ont trait tant à son heure d'arrivée le matin qu'à celle de son retour après le dîner. Ces retards sont prouvés par le rapport de présence du plaignant pour ces diverses dates et ce rapport est une source fiable

[56]Pour tous les retards mentionnés à l'avis final, à l'exception de deux retards, ceux des 13 novembre 2007 et 7 février 2008, pour lesquels les permis d'absence n'ont pas été retrouvés, le plaignant a signé des permis de retard, ce qui constitue un aveu de ces 10 retards. Le fait que sur certains permis, le nombre de minutes diffère du nombre de minutes indiquées dans le rapport de présence a été expliqué par Mme Savard, la partie supérieure du permis étant remplie par l'employé.

[57]Les deux retards pour lesquels on n'a pas retrouvé de permis d'absence, soit les retards du 13 novembre 2007 et 17 février 2008, figurent bien aux rapports de présence du plaignant. Il revenait au plaignant de prouver que ces retards étaient motivés. Il ne l'a pas fait lors de la réception de l'avis final, mais a invoqué lors de l'audition des problèmes de transport en commun ou le fait que ces retards aient été motivés par ses activités syndicales. Cela n'apparaît pas crédible, et le fait d'être délégué syndical ne donne pas au plaignant le privilège d'être en retard. Lorsqu'un délégué syndical s'absente, ses absences sont encadrées par la convention collective et il doit faire une demande écrite trois jours à l'avance, selon l'article 2-8.04 de la convention collective ; de telles demandes n'ont pas été faites dans le cas qui nous occupe. En ce qui a trait à d'éventuels problèmes avec le transport en commun, le syndicat a déposé une lettre de la STM qui fait état de problèmes très généraux pendant l'hiver 2007- 2008 et sur l'ensemble des lignes. Les dates spécifiques mentionnées dans cette lettre ne correspondent pas aux dates pour lesquels le plaignant invoque des retards qui seraient dus au transport en commun. Lors de l'audition, le plaignant a affirmé être revenu par la suite sur ces retards auprès de ses supérieurs. Les témoignages de M. Julien et de Mme Savard sont plutôt à l'effet qu'aucun retour n'a été fait par le plaignant sur ces retards. Aucun n'écrit n'a été déposé par le syndicat à ce sujet.

[58]Certains des retards mentionnés dans l'avis final sont de brefs retards mais on y mentionne également des retards allant jusqu'à 15 minutes. Le plaignant faisait déjà l'objet d'une entente

---

9 Annexe I, n° 5.
10 Annexe I, n° 6.

de dernière chance, mais l'employeur a choisi, en mars 2008, de lui laisser une autre chance. Il était toutefois clair dans l'avis final qu'il s'agissait de son ultime et dernière chance, que le plaignant devait s'amender définitivement et que tout manquement entraînerait son congédiement.

[59] En matière d'ententes de la dernière chance, il existe 2 courants jurisprudentiels : la majorité des arbitres considère que l'arbitre a alors une marge de manœuvre moindre pour analyser la mesure imposée aux salariés, alors que certains arbitres considèrent que l'arbitre a toujours pleine latitude à cet effet même dans le cas où il y a une clause de congédiement automatique. Dans les deux cas toutefois, lorsqu'il y a entente de dernière chance, cela constitue un facteur considéré comme très aggravant [11].

Le syndicat

[60] Le motif invoqué dans la lettre de congédiement est le fait que le plaignant ait été en retard le 26 mai 2008 et qu'il ait récidivé à ne pas respecter son horaire de travail. Le plaignant a admis avoir été en retard ce matin-là, dans sa lettre du 5 juin 2008 et le rapport de présence indique un retard de 12 minutes. Le fait que le salarié ait été en retard ce matin-là est donc prouvé.

[61] La vraie question est cependant de savoir si cela constitue une récidive, c'est-à-dire de déterminer s'il y a eu faute, si ce retard était volontaire ou s'il est dû à un motif hors du contrôle du salarié. L'employeur doit démontrer un comportement coupable et volontaire [12].

[62] Dans le cas qui nous occupe, il s'agit bien d'un événement hors du contrôle du salarié, tel que le prévoit la politique de l'employeur sur la gestion des retards au CRC-Montréal. Le retard du salarié ce matin-là est en effet dû à une combinaison de deux éléments :

62.1. Son problème à la cheville droite : à ce sujet, le salarié a fourni trois écrits au soutien de l'existence de son handicap. N'eût été de son problème à la cheville, le salarié aurait pu être à l'heure ce jour-là, parce qu'il aurait pu, selon son témoignage, franchir à pied la distance entre le bouchon de circulation et son lieu de travail.

62.2. Un problème exceptionnel et imprévu de la circulation, soit le fait que le 26 mai 2008, de 8h.15 à 9h.58, soit pendant 1h.44 minutes, il n'y a pas eu de feux de circulation au coin de l'avenue Viger et de la rue Sanguinet, ainsi que le démontre la lettre déposée par le salarié, en date du 29 août 2008 et signée par M. Claude Théorêt, responsable désigné de l'accès aux documents à l'arrondissement Ville-Marie. Cette lettre a été transmise au salarié suite à sa demande et faisait partie des positions formelles du syndicat. Le salarié a donc prouvé par écrit une circonstance hors de son contrôle. Il faut noter qu'il n'avait pas à le faire puisque c'est à l'employeur de prouver que le manquement du salarié a été volontaire.

[63] Dans une ville comme Montréal, le trajet habituel entre la maison et le travail peut être d'une durée prévue de « x » minutes. Pour tenir compte de ce qui est prévisible, on peut ajouter à cette durée un nombre « y » de minutes supplémentaires. Toutefois, il est imprévisible que des feux de circulation soient défectueux à un endroit stratégique de la ville pendant 1h.44 minutes et que la réparation de ces feux prenne 1h.25 minutes.

---

[11] Annexe I, n° 8.
[12] Voir Annexe II, n^{os} 1, 2 et 3.

01-03-005734

[64] D'autre part, l'article 6 de l'entente de réintégration du 22 juin 2007 prévoit que l'employeur pourra congédier l'employé *« à défaut par l'employé de respecter ses engagements énoncés au paragraphe précédent »*. Cela suppose donc une faute de la part du salarié, ce qui n'est pas le cas ici. Il faut également noter que cet article mentionne que l'employeur *« pourra »* congédier l'employé ; selon l'article le 51 de la *Loi d'interprétation*, il s'agit donc d'une obligation facultative. On remarquera à cet effet que l'employeur a, dans cinq des lettres adressées au salarié à propos de son assiduité, utilisé des termes différents de *« pourra »*, lorsqu'il évoquait un éventuel congédiement. De plus, cette entente de réintégration ne comporte aucun délai et l'engagement du salarié devient ainsi un engagement à vie, alors qu'une telle entente doit avoir une durée raisonnable. Enfin, selon la jurisprudence[13], une telle entente ne peut porter atteinte aux droits reconnus par la *Charte* ou être discriminatoire. Or, la preuve a montré que l'employeur connaissait le handicap du salarié.

[65] Même en présence d'une entente de dernière chance, la théorie de l'incident culminant continue à s'appliquer. Or, le retard du 26 mai 2008 n'est pas de la même nature que les retards précédents du salarié puisqu'il est dû à des circonstances hors de son contrôle. Même un salarié qui a des problèmes d'assiduité peut avoir une bonne raison d'arriver en retard et il faut analyser cette raison [14]. Chaque situation doit être étudiée individuellement, comme le prévoit la politique sur la gestion des retards de l'employeur.

[66] On remarque en effet que cette politique cite des exemples de situations hors du contrôle du salarié, mais de façon non limitative *(« incluant »)* et qu'on y précise qu'elle n'inclut pas toutes les possibilités, qu'advenant une situation particulière, le salarié est invité à consulter son gestionnaire afin de lui expliquer son cas. C'est ce qu'a fait ici le salarié : le 26 mai, à son arrivée, il a tenté de voir Mme Savard qui n'était pas là et à l'heure du dîner, il est allée de lui-même voir M. Julien pour lui expliquer la situation. Le 3 juin, il a expliqué la situation à Mme Savard et il a donné des numéros de téléphone où ses affirmations pouvaient être vérifiées.

[67] La politique de gestion des retards de l'employeur doit être appliquée selon son libellé et de façon non discriminatoire. Le fait que le plaignant ait été visé par une entente de dernière chance n'empêche pas que cette politique devait lui être appliquée de la même façon qu'aux autres salariés et que l'employeur devait tenir compte, dans sa prise de décision, des circonstances aggravantes et atténuantes [15].

[68] Or, en l'espèce, l'employeur n'a pas reconnu qu'il s'agissait d'une circonstance hors du contrôle du plaignant et il n'a pas vérifié ses affirmations aux numéros de téléphone qui lui avait été fournis. La vérification faite par Mme Savard au sujet du transport des détenus ne constitue pas une vérification diligente compte tenu qu'on ignore le trajet suivi par les fourgons, leur heure de départ et leur heure d'arrivée. De plus, l'employeur n'a pas reconnu le handicap du salarié même s'il le connaissait. L'employeur n'a porté aucune attention à la lettre fournie par le salarié le 5 juin 2008. L'employeur a agi dans ce cas avec automatisme, comme si sa politique de gestion des absences ne souffrait aucune exception. Il a donc agi de façon discriminatoire et non équitable à l'endroit du salarié, et a contrevenu ainsi à l'article 3, par. 4 de la *Loi sur la fonction publique*.

---

13 Annexe II, n^{os} 4 à 10.
14 Annexe II, n^{os} 11 et 12.
15 Annexe II, n^{os} 13 à 15.

[69]En fait, à ce sujet, le tableau cumulatif des retards de trois salariés qui travaillaient à proximité du plaignant, pour la période allant du 1er janvier 2008 au 30 juin 2008, preuve documentaire obtenue par *sub poena*, indique que dans cette période de six mois, les collègues du plaignant ont eu de cinq à sept fois plus de retards que lui et environ cinq fois plus de minutes d'absence que lui. Pourtant, ils n'ont reçu aucune mesure disciplinaire. La minute de retard n'a donc pas l'importance qui lui a été donnée par M. Julien dans son témoignage.

[70]Il faut aussi examiner l'impact, la force et la véracité de l'avis final reçu par le salarié le 19 mars 2008. On doit d'abord noter qu'entre le 23 octobre 2007 et le 19 février 2008, l'employeur n'a jamais fait de reproche au plaignant relativement à ses retards et a attendu cinq mois pour les lui reprocher. Il faut également noter que, sauf pour deux dates pour lesquelles les permis d'absence n'ont pas été retrouvés, l'employeur a autorisé ces absences, puisqu'un de ses représentants, madame Savard ou madame Couturier, a signé les permis d'absence soumis par le plaignant. La signature d'un représentant de l'employeur vaut tout autant que la signature du plaignant.

[71]L'avis final mentionne 11 retards dont il faut enlever les deux retards du 13 novembre 2007 et du 7 février 2008, pour lesquels il y a admission de l'employeur que des permis d'absence n'ont pas été demandés. Il faut également enlever les deux retards du 23 octobre 2007 et du 5 décembre 2007, survenus à l'heure du dîner ; dans les deux cas, le plaignant rencontrait une salariée pour son dossier de grief. Cela a a été dit à l'audition et l'employeur pouvait vérifier et éventuellement contredire cette affirmation lors d'une autre audition. Il faut également enlever de cette liste le retard du 19 février 2008; bien que le rapport de présence indique un retard de 11 minutes, le rapport d'absence signé par l'employé et accepté par Mme Savard indique plutôt un retard de trois minutes. Il faut aussi enlever les retards des 19 et 20 décembre 2007 ainsi que du 14 février 2008 puisqu'il y a eu ces jours-là des tempêtes de neige ainsi que l'indique la lettre produite par le plaignant et originant de la STM. Il ne reste donc que trois retards qui ont tous étés autorisés par l'employeur, soit le retard du 25 octobre 2007 indiqué dans l'avis final comme étant un retard de cinq minutes, alors que le permis d'absence mentionne trois minutes, le retard du 21 décembre 2007 indiqué dans l'avis final comme un retard de trois minutes (même durée pour le permis d'absence) et le retard du 23 janvier 2008, de 13 minutes (le plaignant a indiqué dans son permis d'absence un retard de 18 minutes et a souligné qu'il s'agissait d'un problème dû aux autobus de la STM). Ces retards ont été acceptés par l'employeur sans qu'on lui pose de questions à ce sujet.

[72]On note que trois évaluations du plaignant ont été déposées en preuve, soit celles du 27 août 1999, du 2 juin 2003 et du 21 mai 2004, cette dernière constituant sa dernière notation. On y souligne la bonne prestation du plaignant auprès de la clientèle et on y mentionne également ses problèmes d'assiduité. Compte tenu que le salarié n'a pas eu de notation avant le 18 mars 2008, conformément aux articles 5-10.00, 5-16.01 et 5-16.02 de la convention collective, l'évaluation du plaignant est donc réputée satisfaisante pour la période allant du 18 janvier 2007, date anniversaire de son entrée en fonctions, jusqu'au 18 janvier 2008.

[73]D'autre part, les attentes qui lui ont été signifiées lors de son retour au travail, le 5 septembre 2007, étaient valables pour la période allant de cette date au 31 décembre 2007. L'attente numéro quatre de ce document précise que le salarié devra avoir été disponible durant 6h.10 par jour, avoir maintenu une moyenne de 20 minutes de temps *«mise-occ»* par jour et avoir maintenu une moyenne d'adhésion à l'horaire de 91%. Aucun reproche ne lui est fait à ce sujet. L'attente numéro cinq est à l'effet qu'il devra prendre ses pauses aux heures prévues à

cet effet et respecter le temps de pause autorisé, soit 15 minutes. Des reproches sont adressés au plaignant à ce sujet dans l'avis final, à propos de son retour du dîner, mais on a vu qu'à ces dates, soit les 23 octobre et 5 décembre 2007, il était en activités syndicales. Contrairement à ce qu'a allégué l'employeur, un délégué syndical n'a pas plus de responsabilités envers l'employeur[16]. Enfin, on précise à l'attente numéro 6, qu'il devra s'assurer de respecter son horaire de travail en faisant preuve d'assiduité et de ponctualité au travail en évitant tout retard ou absence. Il faut lire cette attente en concordance avec la politique de gestion des retards, qui s'applique au plaignant comme aux autres salariés de l'employeur. Du 5 septembre au 31 décembre 2007, le salarié a été en retard à deux reprises et ces retards ont été autorisés par l'employeur. Aucune autre attente ne lui a été signifiée formellement pour la période allant de janvier à juin 2008.

[74]Il faut noter que le texte du relevé provisoire, transmis au plaignant, en date du 5 juin 2008, confirme que ce relevé provisoire n'entraîne pas nécessairement et automatiquement le congédiement du salarié, compte tenu qu'on y précise que *« votre dossier est soumis à l'autorité compétente pour qu'une décision appropriée soit prise à votre égard »*. Selon les témoignages rendus, le dossier du salarié auquel on fait ici référence comprenait son dossier disciplinaire, l'avis final du 19 mars 2008 de même que le rapport de présence qu'on attendait alors pour prouver le retard du plaignant. Le dossier auquel on fait ici référence ne comprenait donc pas une enquête de l'employeur sur les motifs invoqués par le salarié pour justifier son retard du 26 mai 2008, il ne comprenait pas la lettre écrite par le salarié le 5 juin 2008 et transmise à ses supérieurs le 7 juin 2008, il ne comprenait pas les statistiques d'absence des autres employés (A, B et C), il ne comprenait pas les certificats médicaux produits par le salarié, et il ne tenait pas compte de l'amélioration du dossier d'assiduité du plaignant, d'année en année. Le seul souci de l'employeur était alors d'attendre le rapport de présence du plaignant, qui devait être disponible le lundi suivant. Quant à l'enquête faite par Mme Savard auprès de son ex-collègue par rapport au transport de prisonniers, on a déjà dit qu'on ne connaissait pas les circonstances de ce transport et qu'il ne s'agissait pas d'une vérification diligente.

[75]Il faut donc retenir comme circonstances atténuantes que le congédiement n'est fondé que sur un seul retard, qu'il n'y a eu aucun comportement coupable et aucune récidive de la part du plaignant, ce retard étant dû à deux circonstances hors du contrôle du plaignant, que celui-ci a été voir madame Savard et monsieur Julien dès le 26 mai 2008, pour leur expliquer ce retard, conformément à la politique de gestion des retards de l'employeur, qu'il a collaboré aux diverses rencontres, qu'il a fourni des numéros de téléphone à l'employeur pour que ce dernier puisse vérifier ses dires, qu'il a fourni ses motifs par écrit le 5 juin 2008, son témoignage à ce sujet étant corroboré par divers écrits, que son évaluation était satisfaisante, à l'exception de la question de l'assiduité, que son assiduité s'est constamment améliorée, qu'en neuf mois, pour les périodes couvertes par l'avis final et le congédiement, à l'analyse, il a eu 4 retards, pour un total de 23 minutes et que tous ces retards, à l'exception de celui du 26 mai 2008, ont été autorisés par l'employeur.

[76]Le syndicat demande donc que l'arbitre annule le congédiement du plaignant et conserve juridiction sur le quantum.

---

[16] Voir Annexe II, n^{os} 16 à 20.

01-03-005734

L'employeur

[77]Les dossiers des salariés A, B et C constituent un faible échantillon et madame Savard a mentionné qu'on n'était pas, dans le cas de ces salariés, à la même étape dans la gradation des sanctions. Il n'a pas été démontré que la politique de gestion des retards avait été appliquée différemment au plaignant. L'employeur évalue la situation particulière de chaque salarié et il est clair qu'il prend en compte le dossier antérieur des salariés. Le 26 mai 2008, le plaignant n'était pas soucieux d'être à l'heure et en contre-interrogatoire, il a affirmé qu'il pensait avoir une petite marge de manœuvre.

[78]Les permis d'absence signés par le plaignant constituent autant d'admissions de ses retards. La signature de madame Savard sur un permis d'absence indique qu'elle a connaissance du retard et qu'elle approuve la coupure de traitement, pas qu'elle donne sa bénédiction à ce retard. Deux permis d'absence n'ont pas été retrouvés par l'employeur. Si ces permis avaient été remplis, le plaignant aurait pu les déposer. Les annotations de madame Savard pour le 13 novembre 2007 et le 7 février 2008 indiquent que des permis ont bien été demandés pour ces deux dates.

[79]Le syndicat blâme l'employeur de ne pas avoir fait d'enquête. Or, il revenait au salarié de motiver son retard. Dans la plupart des décisions arbitrales, des problèmes de circulation à l'heure de pointe sont considérés comme prévisibles.

[80]Par rapport à l'avis final, aucun retard n'a été valablement motivé, les explications fournies par le plaignant le jour de l'audition ne sont pas crédibles. Un délégué syndical doit obtenir l'autorisation de s'absenter, avant de vaquer à ses activités syndicales (article 2-11.05 de la convention collective). Le délégué syndical n'a pas à être puni plus sévèrement que les autres salariés, mais il n'a pas non plus de privilèges en ce qui concerne ses obligations envers l'employeur. L'avis final montre bien que les attentes communiquées au plaignant n'ont pas été respectées. Le document émanant de la Ville et indiquant qu'il y a eu un problème de feux de circulation ne permet pas à lui seul de prouver la diligence de l'employé; dans les circonstances, compte tenu de son dossier et du fait que l'on était dans la région de Montréal, le plaignant aurait dû partir plus tôt. Ce document ne montre pas à quelle heure le salarié est parti ce jour-là.

[81]L'entente de dernière chance ne prévoyait pas le congédiement automatique du plaignant en cas de récidive. L'emploi de *« pourra »* laissait place à la discrétion de l'employeur. Cette entente a été suivie cependant d'un avis final, qui mentionnait expressément que tout nouveau retard entraînerait le congédiement du plaignant. Dans les faits, l'entente de dernière chance, bien qu'elle ne mentionne pas de durée, a trouvé application neuf mois plus tard. L'arbitre a toujours le pouvoir de vérifier si une entente de dernière chance est conforme à la Charte. Cependant, il ne s'agit pas ici d'un dossier d'accommodement, parce que le plaignant ne présentait pas ici un *« handicap »* au sens de la Charte, soit une situation l'empêchant de faire son travail. De plus, de 1999 à 2008, le plaignant n'avait pas d'entorse à la cheville et il avait quand même des problèmes d'assiduité. De plus, du 7 au 26 mai, il n'a pas non plus été en retard. De plus, si l'arbitre conclut qu'il devait y avoir accommodement[17], un accommodement avait déjà été consenti au plaignant, soit le fait qu'on lui ait accordé, depuis 2004, un horaire débutant à 9h.00 le matin. À compter du moment où le plaignant s'est fait une entorse, il n'a fait aucune démarche auprès de l'employeur pour négocier une quelconque entente à ce sujet.

---

[17] Annexe I, n^{os} 9 et 10.

01-03-005734

Le syndicat

[82] Si l'employeur avait voulu mettre en preuve le dossier d'autres salariés à titre de comparaisons, il aurait pu le faire.

[83] Lorsqu'un gestionnaire accepte un permis d'absence, cela signifie quelque chose.

[84] En matière de circulation, tout est question de degré. L'absence de feux de circulation durant 1h.44 est imprévisible. N'eût été de ce problème, le plaignant aurait été à l'heure. Il aurait également été à l'heure, s'il avait pu marcher la distance le séparant de son lieu de travail. Il y a un lien direct entre le handicap du plaignant et son congédiement.

[85] Le plaignant a affirmé lors de son témoignage qu'il comprenait le sérieux de sa situation, qu'il savait qu'il était dans une situation précaire et qu'il pouvait être congédié.

DÉCISION

[86] Le plaignant, on l'a vu, a été congédié en 2008 sur la base d'un seul retard, celui du 26 mai 2008. Il n'est pas contesté que le plaignant soit effectivement arrivé en retard ce matin-là.

[87] Le plaignant avait déjà un lourd dossier disciplinaire en relation avec son assiduité au travail, il avait été congédié une première fois en décembre 2005 pour ce motif, puis réintégré au travail en septembre 2007, en vertu d'une *« entente de la dernière chance »* et il avait reçu un avis final en mars 2008. En mai 2008, la situation du plaignant était donc très précaire.

[88] Les deux parties, dans leur argumentation, ont référé à la théorie de l'incident culminant :

> «En vertu de la théorie de l'incident *« culminant »*, l'employeur peut prendre en compte le dossier antérieur du salarié pour déterminer la sanction dont celui-ci fera l'objet et le salarié peut même être congédié pour une faute de peu d'importance.
>
> [.]
>
> La théorie de l'incident culminant requiert la preuve qu'un tel incident est survenu ainsi que la démonstration que cet incident constitue un manquement suffisamment grave pour qu'une quelconque sanction soit imposée» [18].

[89] La question qui se pose ici est donc de savoir, comme l'ont souligné à la fois le syndicat et l'employeur, 1) si ce retard constituait bien une faute et une récidive de la part du salarié et 2) dans l'affirmative, si une telle faute justifierait l'imposition d'un congédiement (la question de la sanction appropriée).

[90] Y a-t-il donc eu manquement ou faute de la part du plaignant le 26 mai 2008?

[91] La question du fardeau de la preuve à cet égard a été soulevée par les deux parties. Selon le syndicat, il revient à l'employeur de prouver, outre le fait du retard, un comportement volontaire et coupable de la part du salarié. Il s'agit bien là de la règle générale applicable en

---

[18] Annexe I, n° 1, p. 31.

matière disciplinaire et qui trouve application chaque fois que l'on se trouve devant un geste reproché à un salarié relativement à une obligation de rendement, par exemple, pour laquelle le salarié a une obligation de moyens.

[92] Toutefois, il faut prendre ici en compte la nature de l'obligation du salarié en matière d'assiduité au travail. L'assiduité relève de l'obligation de disponibilité du salarié, pour laquelle le salarié a une obligation de résultat[19] . Or, seul un cas de force majeure peut dégager une personne d'une obligation de résultat et il revient au salarié d'en faire la preuve. Comme l'écrivait l'arbitre Pierre Jasmin, dans l'affaire *La Société canadienne des Postes,* en matière de retards :

> «..un arbitre ne doit intervenir que si l'employé démontre de façon prépondérante que ses retards étaient dus à des circonstances qui échappent totalement à son contrôle, c'est-à-dire qu'elles étaient imprévues et imprévisibles, de la nature d'un cas fortuit ou d'une force majeure ». [20]

[93] Dans leur argumentation respective, les deux parties ont d'ailleurs convenu que le retard du 26 mai 2008 ne constituerait pas une faute s'il était justifié par des circonstances imprévues et imprévisibles.

[94] On remarquera que ce principe rejoint le principe mentionné dans la politique de gestion des retards de l'employeur (rappel du 6 janvier 2006), à l'effet que le retard d'un préposé, en raison d'événements hors de son contrôle (incluant une panne de métro, tempête de neige), ne sera pas comptabilisé au niveau de l'assiduité. Quatre remarques s'imposent à ce sujet :

94.1. Le rappel de l'employeur s'adressait à tous les préposés du CRC.

94.2. La liste des événements mentionnés dans ce rappel comme pouvant être hors du contrôle d'un préposé n'est pas limitative *(« ces lignes directrices n'incluent pas toutes les possibilités »)*, et le serait-elle, que cela serait contraire au principe reconnu dans la jurisprudence et cité ci-haut.

94.3. Le rappel sur la gestion des retards prévoit également qu'advenant une situation particulière, on invite les préposés à expliquer leur cas à leur gestionnaire. Chaque cas doit donc alors être analysé spécifiquement.

94.4. À la fois monsieur Julien et madame Savard ont expliqué qu'en ce qui a trait aux absences pour pannes de métro ou tempêtes de neige, on considère cette justification lorsque plusieurs personnes sont en retard pour ce motif. Madame Savard a ajouté que le plaignant est le seul à avoir invoqué des problèmes de circulation pour justifier un retard le 26 mai 2008.

À notre avis, si le critère d'un événement survenu à un nombre important de personnes peut parfois, et dans certaines circonstances (ex. tempête de neige, qui, par, définition, touche l'ensemble de la population d'une région), servir à apprécier rapidement ce qui est hors du contrôle des préposés, cela ne fait pas le tour de la question, puisque ce sont les caractéristiques intrinsèques de l'événement, le caractère imprévu et le caractère imprévisible, qui, selon la jurisprudence, doivent permettre de juger si un événement est hors du contrôle d'un salarié. Si donc des circonstances imprévues et imprévisibles ne touchent que quelques

---

[19] Annexe I, n° 4, p. 15.
[20] Annexe I, n° 3, p. 15. Nous soulignons.

salariés, ou, à la limite, ne touchent qu'un seul salarié, elles demeurent des circonstances hors du contrôle de ces salariés ou de ce salarié et peuvent faire en sorte qu'un retard ne soit pas volontaire.

[95] Ce sont donc ces deux expressions qu'il nous faut cerner avec plus de précision. Selon le Petit Robert, le terme *« imprévu »* désigne ce *« qui n'a pas été prévu »*, ce *« qui arrive quand on ne s'y attend pas »*, *« imprévisible »*, ce *« qui ne peut être prévu »* et *« prévoir »* est un synonyme de *« anticiper, pressentir »*.

[96] Le syndicat plaide que, le 26 mai 2008, le fait qu'il y ait eu une panne des feux de circulation au coin de Viger et de Sanguinet, pendant 1h.44, constitue un événement hors du contrôle du plaignant, parce que imprévu et imprévisible.

[97] Lors de la rencontre du 3 juin 2008, le plaignant a fourni aux représentants de l'employeur des numéros de téléphone spécifiques pour leur permettre de vérifier sa version des événements du 26 mai 2008. Selon le témoignage de madame Savard, dans l'après-midi du 3 juin, elle a appelé ces numéros de téléphone, mais on lui a répondu qu'il fallait faire une demande écrite. Les coordonnées fournies par le plaignant étaient donc les bonnes, mais elle a choisi de ne pas pousser les choses plus avant, *« comme on ne voulait pas faire traîner les choses en longueur »*. On remarquera toutefois que, selon madame Savard, on a beaucoup discuté avant de congédier le plaignant, qu'il s'est écoulé par la suite vingt jours avant le congédiement du plaignant, période pendant laquelle une demande écrite aurait pu être formulée.

[98] La vérification faite relativement à l'arrivée des fourgons cellulaires au Palais de Justice ne peut à cet égard constituer une réelle vérification des dires du plaignant, puisque le point d'arrivée n'était pas le même, que l'heure d'arrivée fixée n'était pas la même (9h.30 au lieu de 9h.00) et qu'on ne connaît pas les trajets empruntés par les fourgons, ni leur heure de départ.

[99] Lors de l'audition, le syndicat a déposé en preuve une lettre adressée au plaignant, le 29 août 2008, par monsieur Claude Théorêt, responsable désigné de l'accès aux documents de l'arrondissement de Ville-Marie, lettre à laquelle sont joints deux documents qui montrent qu'il y a bien eu, le 26 mai 2008, une panne de tous les feux de circulation, au coin de Viger et Sanguinet, à compter de 8h.14 et que cet incident ne s'est terminé qu'à 9h.58. Le syndicat a donc établi la preuve de cet incident de façon prépondérante. Il est vrai que l'employeur ne disposait pas de cette lettre lorsqu'il a pris la décision de congédier le plaignant, mais on a vu que le plaignant lui avait fourni les coordonnées qui auraient pu lui permettre d'avoir accès à cette information.

[100] La question demeure donc de savoir si cet incident était imprévu et imprévisible.

[101] Selon l'employeur, les problèmes de circulation sont prévisibles et récurrents dans une grande ville comme Montréal et pour la majorité de la jurisprudence, les problèmes de circulation ne seraient pas considérés comme imprévisibles. L'employeur a cité à nouveau à cet effet la décision de l'arbitre Jasmin, dans l'affaire *Société canadienne des Postes*; ce dernier a conclu que la raison apportée par un salarié pour justifier ses retards, soit la lenteur de la circulation, ne constituait pas une raison sérieuse pour justifier son retard et que le salarié n'avait pas apporté une preuve prépondérante que ses retards étaient dus à des circonstances hors de son contrôle. Il faut noter que dans cette affaire, lors de l'audition, le salarié a invoqué

des problèmes d'un autre ordre pour justifier son retard et qu'il n'avait apporté aucune autre preuve de ses dires.

[102] On l'a vu, le plaignant, à la fois lors de sa rencontre avec monsieur Julien le 26 mai 2008, lors de la rencontre du 3 juin 2008, dans sa lettre du 5 juin 2008 et lors de l'audition, a toujours invoqué pour justifier le retard du 26 mai 2008, sa blessure à la cheville et des problèmes de circulation, particulièrement sur la rue Pie-IX, à l'angle de la rue Notre-Dame et au coin de Viger et Sanguinet. Sa version des événements à cet égard n'a donc pas varié, contrairement au cas cité plus haut. Il est établi qu'il a tenté d'aviser madame Savard de son retard ce matin-là, conformément à la politique de gestion des retards, mais qu'il n'a pu le faire, cette dernière étant absente. Il est également établi que monsieur Julien a été avisé de ce retard dans la journée du 26 mai 2008.

[103] De plus, on ne peut, à notre avis, conclure dès l'abord que tout ce qui a trait à la circulation, dans la région de Montréal, est nécessairement prévisible. Ainsi, dans l'affaire *Hôtel Four Points*, l'arbitre Claude Lauzon a conclu qu'un bouchon de circulation causé par un accident, un jeudi, en milieu d'après-midi, constituait une situation imprévisible[21]. Il faut donc analyser l'événement en lui-même, pour voir s'il pouvait ou non être prévu.

[104] On a vu que le trajet emprunté en voiture par le plaignant, depuis sa blessure à la cheville, lui a permis d'être toujours à l'heure le matin, jusqu'au 26 mai 2008. Le plaignant a affirmé que le trajet qu'il empruntait en voiture avec son épouse lui prenait de 30 à 45 minutes. Parti ce matin-là de son domicile à 7h.30 (selon l'employeur, le document de la Ville ne montre pas à quelle heure le salarié est parti; cependant, aucun élément de preuve n'est venu contredire cette affirmation du plaignant), il aurait dû, selon lui, arriver à son travail vers 8h.20 (ce qui représenterait alors plutôt une durée prévue de 50 minutes). Sur ce point, l'affirmation de madame Savard à l'effet qu'elle n'aurait jamais vu le plaignant au bureau à 8h.20, en mai 2008, ne peut venir contredire efficacement cette affirmation du plaignant, puisque madame Savard ne pouvait voir le poste de travail du plaignant, à partir de son bureau.

[105] Dans une grande ville comme Montréal, et particulièrement aux heures de pointe, comme c'était le cas le matin du 26 mai 2008, il est prévu et prévisible que l'affluence des voitures fasse en sorte que le trajet puisse s'avérer un peu plus long que prévu, et cela, même dans le meilleur des cas, lorsque toutes les infrastructures mises en place pour faciliter la circulation fonctionnent parfaitement. Un allongement de la durée du trajet est également prévisible lorsque des travaux sont effectués sur la voirie, que ces travaux sont connus des automobilistes et qu'ils ont pour effet de réduire le flot de la circulation.

[106] Ce sont là des événements qui apparaissent prévisibles. Il apparaît cependant imprévisible en soi, dans le sens de *« ce qui ne pouvait être prévu »*, que tous les feux de circulation d'une intersection achalandée cessent de fonctionner, c'est-à-dire qu'un élément de l'infrastructure mise en place pour réguler le flot de la circulation cesse totalement de fonctionner et que cette panne soit suffisamment importante pour que la réparation de ces feux prenne plus d'une heure 40 minutes. Il y a donc présence de circonstances hors du contrôle du salarié. Le fait que ces circonstances n'aient, semble-t-il, affecté qu'un seul salarié, ne modifie pas leur caractère imprévisible.

---

[21] Annexe II, n° 12, p. 8.

01-03-005734

[107] L'employeur allègue toutefois qu'il n'est pas responsable d'un problème d'organisation personnelle du plaignant et que ce dernier aurait pu partir plus tôt.

[108] Bien sûr, le problème dont nous venons de parler n'a pas retardé le plaignant d'une heure 40 minutes, puisqu'il affirme être parvenu au pied de la Tour de la Bourse à 9h.01.

[109] Selon la description faite par le plaignant, retardé par des problèmes de circulation sur Pie-IX, problèmes qui apparaissent faire partie des problèmes prévisibles de circulation, il aurait atteint en voiture la sortie Viger à 8h.25 (ce qui s'avérait être de 5 à 10 minutes plus tard que prévu), et alors que les feux de circulation étaient en panne depuis dix minutes. Le plaignant a affirmé qu'ils auraient franchi les derniers 900 mètres un mètre à la fois, ce qui est compatible avec un tel état de fait. Alors qu'il lui restait environ 35 minutes pour franchir cette distance de 900 mètres, cela n'aura pas été suffisant pour lui permettre d'arriver à l'heure.

[110] Le plaignant est donc arrivé en retard, en raison de circonstances hors de son contrôle, en dépit du fait qu'il aurait quitté son domicile 90 minutes avant le début de sa journée de travail et alors que le trajet pouvait lui prendre normalement 50 minutes. Disposant alors d'une « réserve » de 40 minutes, le temps alloué au trajet aurait donc été 180% plus élevé que le temps habituellement nécessaire au trajet. En pareille circonstance, il n'apparaît pas approprié d'en faire le reproche au plaignant et de parler, dans ce cas précis, d'un problème d'organisation personnelle.

[111] Enfin, le plaignant a lui-même affirmé qu'il aurait pu arriver à l'heure, ce matin-là, s'il avait pu marcher la distance qui le séparait (les derniers 900 mètres) de son bureau. Il est admis que le plaignant était alors blessé à la cheville, depuis le 7 mai et les témoignages, à la fois de madame Savard et de monsieur Julien, montrent qu'ils étaient tous deux au courant de cet état de fait et qu'ils savaient que le plaignant se déplaçait alors avec une canne. Ce handicap [22] n'est certes pas la cause directe du retard du plaignant (il était arrivé à l'heure les autres jours), mais il a fait en sorte que le plaignant ne puisse emprunter le transport en commun et devant les circonstances imprévues et imprévisibles qui ont marqué la matinée du 26 mai 2008, il a empêché le plaignant de mitiger les effets de ces circonstances. On ne peut en effet lui reprocher de n'avoir pas franchi à pied la distance de 900 mètres qui le séparait de son lieu de travail, puisque son médecin traitant lui avait prescrit de limiter ses déplacements.

[112] Il apparaît donc que le retard du plaignant le matin du 26 mai 2008 a été justifié par la combinaison de cette blessure et de circonstances imprévues et imprévisibles et que ce retard ne constitue donc pas une faute, ni une récidive. Même un retardataire chronique, au lourd dossier disciplinaire, qui a signé une entente de dernière chance et qui a reçu un avis final, peut se voir confronter à des circonstances hors de son contrôle et la règle en la matière, telle qu'établie dans la jurisprudence et rappelée dans la politique de gestion des retards de l'employeur, est la même pour tous les salariés.

---

[22] Il peut y avoir handicap, même en l'absence de limitations fonctionnelles. Voir à cet égard, *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville); Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville)*, [2000] R.C.S. 665, par. 71.

[113] Il ne peut donc pas y avoir en l'espèce d'application de la théorie de l'incident culminant, comme nous l'avons vu plus haut, le retard du 26 mai 2008 ne constituant pas une faute.

[114] Le congédiement du 26 mai 2008 n'étant basé que sur ce seul retard, le congédiement doit donc être annulé.

[115] POUR CES MOTIFS,

[116] et tout en rappelant au plaignant que sa situation demeurera très précaire, au regard de son lourd dossier en matière d'assiduité,

[117] J'ACCUEILLE donc le grief,

[118] J'ANNULE le congédiement du plaignant,

[119] J'ORDONNE à l'employeur de le réintégrer, avec tous les droits et avantages prévus à la convention collective, le tout avec les intérêts prévus au *Code du travail.*

[120] Et je RÉSERVE MA JURIDICTION sur le quantum, en l'absence d'entente entre les parties à ce sujet.

Me Claudette Ross, arbitre

Pour le syndicat : Me Jean Poudrier

Pour l'employeur : Me Annick Dupré

Date(s) d'audience : 7 mai, 10 et 11 septembre, 15 octobre 2009

Date(s) du délibéré : 12 novembre 2009

TRIBUNAL D'ARBITRAGE
EXPÉDITION PUBLIQUE

01-03-005734

ANNEXE I

Autorités citées par l'employeur

1. MORIN, F., BRIÈRE, J.-Y. et ROUX, D. (2006). *Le droit de l'emploi au Québec*, 3e éd., Wilson et Lafleur, Montréal, p. 283-293.
2. BÉLIVEAU, Nathalie, BOUTIN, Karina et Nicolas ST-PIERRE (2005). « Les « motifs sérieux » et la « cause juste et suffisante » de congédiement », Un abécédaire des cessations d'emploi et des indemnités de départ 2005, Yvon Blais, Cowansville, p. 29-33.
3. *Le Syndicat des postiers du Canada et la Société canadienne des Postes (monsieur Jacques Bernard)*, AZ-90142078, 6 avril 1990, Me Pierre Jasmin, arbitre.
4. *Pepsi-Cola Montréal et Section locale 1999, Routiers, Brasseries, Liqueurs douces et ouvriers de diverses industries (madame Christine Sauriol)*, 2 juillet 2003, Me François Hamelin, arbitre.
5. *Syndicat des travailleuses et travailleurs de Louis-H. Lafontaine Gouin-Rosemont et Hôpital Louis H. Lafontaine (monsieur Daniel Séguin)*, 12 octobre 2007, Me Nathalie Faucher, arbitre.
6. *Syndicat des travailleuses et des travailleurs du CSSS Des Etchemins (CSN) et Centre de santé et des services sociaux Des Etchemins (madame Ruth Bourque)* 26 juin 2008, Me Jean-Guy Ménard, arbitre.
7. *Syndicat démocratique des employés de garage Saguenay Lac St-Jean et L.N. Gagnon Automobile Inc. (Gagnon Suzuki Automobile)(monsieur Éric Gilbert)*, 28 juin 2001, Me Gabriel-M. Côté, arbitre.
8. *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC), section locale 509 et Unibéton, une division de Ciment Québec inc (monsieur Christian Michaud)*, AZ-50562035, 5 juin 2009, Me Francine Beaulieu, arbitre.
9. *Centre universitaire de santé McGill (Hôpital général de Montréal) c. Syndicat des employés de l'Hôpital général de Montréal*, [2007] 1 R.C.S. 161.
10. *Syndicat des cols bleus de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield et Salaberry-de-Valleyfield*, AZ-97142130, 30 septembre 1997, Me Carol Jobin, arbitre.

ANNEXE II

Autorités citées par le syndicat

1. *Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, section locale 3057 et Uniboard Canada, division Val-d'Or (monsieur Raymond Nadeau)*, T.A. 1020-1026, 25 janvier 2002, Me André Sylvestre, arbitre.
2. *Union des routiers, brasseries, liqueurs douces et ouvriers de diverses industries, section locale 1999 et Super C, division de Métro Richelieu 2000 inc. (e.v. Lasalle)(madame Rachel Provencher,)* AZ-02141049, 10 décembre 2001, monsieur Noël Mallette, arbitre.
3. *Syndicat des fonctionnaires, unité Ouvriers et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) (monsieur Michel Colarocchio)*, sentence 161, 19 août 1983, monsieur le juge J.-Alfred Crowe, arbitre.
4. *Syndicat des employées et employés de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP/FTQ) et Hydro Québec (monsieur Richard Viens)*, T.A. 2007-6344, 21 novembre 2007, Me Denis Tremblay, arbitre.
5. *Black v. Gaines Pet Foods*, 1993 CarswellOnt 967, 50 C.C.E.L. 315.
6. *Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, local 143 et Goodyear Canada Inc. (monsieur Benoît Trudel)*, AZ-50436923, 10 mai 2007, monsieur Gilles Lavoie, arbitre.

7. *Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, section locale 143 et Goodyear Canada inc. (monsieur Benoît Trudel)*, 28 avril 2006, monsieur Gilles Lavoie, arbitre.
8. *Milazzo et Autocar Connaisseur Inc.*, T.C.D.P. T713/1802, 28 janvier 2005, monsieur Pierre Deschamps, président.
9. *Société en commandite Gaz Métro et Syndicat des employées et employés de Gaz Métro*, T.A. 2008-1667, 2 avril 2008, Me Bernard Bastien, arbitre.
10. *Syndicat de la fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec (Emploi et Solidarité sociale) (madame Francine Prévost)*, T.A. 2008-3885, 13 juin 2008, Me Claudette Ross, arbitre.
11. *Syndicat de l'enseignement des Vieilles-Forges et Commission scolaire du Chemin-du-Roy (madame Jocelyne Larouche)*, T.A. 2006-3859, 23 janvier 2007, Me Francine Beaulieu, arbitre.
12. *Union des employés de la restauration, Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 9400 et Hôtel Four Points (3794873 Canada ltée) (monsieur José Luis De Sousa)*, T.A. 2004-3278, 13 mai 2005, Me Claude Lauzon, arbitre.
13. *Le Rassemblement des Techniciens ambulanciers du Québec et La Corporation d'Urgence-Santé de la Région de Montréal-Métropolitain (monsieur Claude Bourque)*, 11 février 2000, Me Richard Marcheterre, arbitre.
14. *Le Syndicat des travailleurs des produits laitiers de Notre-Dame-du-Bon-Conseil et Agropur (monsieur Sébastien Chabot)*, 18 septembre 2001, Me Jean-Guy Clément, arbitre.
15. *Le Syndicat national des travailleurs et des travailleuses de l'automobile, de l'aérospatiale et de l'outillage agricole du Canada, local 956 et Exeltor (monsieur Louis Lemaire)*, 8 mai 1995, monsieur Bernard Brody, arbitre.
16. BERNIER, L., BLANCHET, G., GRANOSIK, L. et SÉGUIN, É. (2009). *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail*, 2e éd., Éditions Yvon Blais, Cowansville, par. 5.075 à 5.096.
17. *Syndicat des travailleurs de la planche murale, local 1685 et Cie du Gypse du Canada Ltée (monsieur Alain Lachaine)*, AZ-82141032, 14 janvier 1982, Me Jacques Sylvestre, arbitre.
18. *Association des employés de la compagnie Durolam Ltée et la Compagnie Durolam (monsieur Mario Robert)*, AZ-83141191, 28 mars 1983, Me Michel Bergevin, arbitre.
19. *Syndicat national des produits chimiques de Valleyfield et Corporation des produits chimiques de Valleyfield*, AZ-83141133, 28 janvier 1983, Me Guy E. Dulude, arbitre.
20. *Douglas Aircraft Co. Of Canada c. McConnell*, [1980] 1 R.C.S. 245.

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No. de dépôt :
Date : Le 17 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : Me MAUREEN FLYNN

LE SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC
Ci-après appelée « le syndicat »

Et

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
Ci-après appelé « l'employeur »

REÇU LE
23 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Plaignante : Edline Henri
Organisme : Commission des normes du travail
No du greffe : 01-98-014391; 01-98-014392
No du syndicat : 124056; 124057

Convention collective : Conditions de travail des fonctionnaires (1998-2002)

SENTENCE ARBITRALE

---

1. Les griefs

[1] Le 10 janvier 2006, le syndicat loge deux griefs. Il soutient d'une part que la plaignante est victime de harcèlement psychologique dans son milieu de travail et conteste la décision de l'employeur prise le 9 janvier 2006. Plus spécifiquement, le syndicat soutient :

> **« Je conteste la décision de mon employeur à l'effet qu'il m'a été annoncé verbalement le 09-01-06 par Mme Francine Gauthier à l'effet de me considérer en relevé provisoire avec traitement durant mon retour au travail suite à un congé pour invalidité. Je conteste la décision de mon employeur et réclame mon retour au travail et annuler ce relevé provisoire. De plus, je réclame tous mes droits et avantages prévus à la convention collective et autres lois. »**

2. Les questions en litige

[2] Est-ce que la plaignante a été victime de harcèlement psychologique dans son milieu de travail ? Est-ce que la décision de l'employeur de considérer la plaignante en relevé provisoire est abusive ou déraisonnable dans les circonstances ?

3. Admissions des parties

[3] Les parties admettent que la procédure d'arbitrage a été respectée et que la soussignée a juridiction pour disposer des griefs. Elles demandent que le tribunal réserve, le cas échéant, compétence sur le quantum et les autres remèdes réclamés.

4. La preuve

[4] Le 11 novembre 1991, Mme Edline Henri débute à la Commission des normes du travail (ci-après appelée « la commission ») comme préposée aux renseignements. Au cours de l'année 2000, elle réussit un concours permettant d'occuper la fonction d'inspecteur-enquêteur et y est promue en octobre 2001.

[5] En 2005, sa supérieure hiérarchique est Mme Lisette Tremblay. Le chef de service du département dans lequel elle travaille est M. Pierre Côté. Son supérieur immédiat est M. Simard et au cours du mois d'avril ou mai 2005, Mme Francine Gagnon devient sa supérieure immédiate. Avant M. Simard, Mme Lili Leporé est sa supérieure immédiate.

[6] Mme Lisette Tremblay, aujourd'hui retraitée, fut la directrice régionale de la commission de 2001 à son départ à la retraite au cours de l'année 2006. Elle avait une très bonne relation même cordiale avec Mme Henri. Cette dernière appelait son conjoint, monsieur Paul. Elle souligne que Mme Henri était toujours élégante.

[7] Mme Tremblay note qu'à la suite de la formation dispensée en décembre 2001, la commission s'attend à ce que les nouveaux inspecteurs-enquêteurs évoluent d'une manière satisfaisante au cours de leur première année en fonction. Dans le cas de Mme Henri, elle a constaté qu'après une année en poste, elle avait de la difficulté avec les dossiers compliqués. Avec M. Pierre Lamy, ils décidèrent de lui faire suivre à nouveau la formation de base en 2002. Puis, en 2004, Mme Henri accuse encore des difficultés. Mme Tremblay décide de lui faire suivre à nouveau la formation de base et l'a fait parrainer par un autre inspecteur-enquêteur, M. Francois Beaulieu.

[8] M. Pierre Côté est depuis le 1er octobre 2008 directeur adjoint à la commission et ce après avoir complété diverses fonctions au sein de la commission et avoir œuvré dans le secteur manufacturier pendant une vingtaine d'années. Il connaît la plaignante depuis son arrivée à la commission en juillet 2000. Ils se saluaient dans les corridors. Au mois de septembre 2004, Mme Henri tombe sous sa responsabilité et M. Simard est son chef d'équipe. Comme pour tout nouvel employé assigné à sa gouverne, il consulte le dossier de Mme Henri et ses collègues adjoints.

[9] M. Pierre Côté expose à l'aide d'un registre des formations suivies par la plaignante qu'au moment de sa promotion au poste d'inspecteur-enquêteur, elle a reçu deux formations de base : gestion des interventions d'une durée de 3 jours et demi et intégration à la tâche d'inspecteur-enquêteur d'une durée de 13 jours et demi. Il précise que les employés suivent habituellement cette formation qu'une seule fois. Mme Henri a dû prendre à nouveau le cours d'intégration à la tâche d'une durée de 15 jours le 27 mai 2002 puis le cours de gestion des interventions d'une durée de 3 jours le 18 juin 2002. Également, afin de l'aider à maîtriser cette fonction, elle a reçu à nouveau une formation de base le 5 janvier 2004 d'une durée de 30 jours. Il observe également qu'elle a dû suivre à deux reprises la formation « entretien d'enquêtes ». Il conclut que Mme Henri a besoin d'un soutien particulier pour se développer et demande à son chef d'équipe M. Simard d'agir comme « coach », de l'aider à se développer. Comme accompagnateur, M. Simard devait escorter Mme Henri chez les employeurs et analyser ses dossiers. Entre septembre 2004 et mai 2005, il tiendra trois ou quatre rencontres avec M. Simard et Mme Henri afin d'échanger sur son évolution.

[10] M. Pierre Côté explique que l'inspecteur-enquêteur joue un rôle clé à la commission. La commission reçoit en moyenne près de 25 000 plaintes pécuniaires qui sont traitées par cent quarante inspecteurs-enquêteurs. Ces derniers agissent comme intermédiaires entre les salariés et les employeurs.

[11] L'emploi d'un inspecteur-enquêteur à la commission consiste essentiellement à :

> **« Sous la responsabilité du responsable du traitement des plaintes, par des activités de traitement de plaintes, de prévention, de vérification et de rapprochement des parties, contribuer à la mise en œuvre du régime universel des conditions de travail prévues par la Loi sur les normes du travail et celle sur la fête nationale. »**

[12] Dans le cadre de son emploi, l'inspecteur-enquêteur est appelé à exercer régulièrement sept attributions qui sont décrites comme étant :

> **« 1. Accueillir, informer et renseigner les employeurs et les salariés relativement à l'application de la Loi sur les normes du travail, ses règlements et la Loi sur la fête nationale, (...)**
>
> **2. Dans un contexte de mésentente relative à l'application et l'interprétation de la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la fête nationale, traiter les plaintes pécuniaires et administratives déposées par les salariés, incluant celles relatives à des cas de faillite de l'entreprise en (...)**
>
> **3. Selon les besoins de la direction régionale, et ce, de façon ponctuelle, informer, inciter et convaincre les parties de recourir au processus de recherche de règlement pour le traitement des plaintes relatives aux pratiques interdites ou des congédiements faits sans cause juste et satisfaisante, en tentant un rapprochement entre les parties en vue d'obtenir une entente satisfaisante, principalement par une intervention de négociation sur intérêt en (...)**
>
> **4. Effectuer des enquêtes de vérification chez les employeurs conformément au programme de vérification en vigueur selon la méthode établie en (...)**
>
> **5. Réaliser différents programmes de prévention en vue de prévenir les infractions aux lois ou les mésententes relatives à leur application en (...)**
>
> **6. Réaliser les activités de surveillance liées à l'application intégrale de la Loi sur la fête nationale en (...)**
>
> **7. À titre de responsable du dossier d'enquête, témoigner devant les tribunaux lors de poursuites en (...) »**

[13] La commission a publié une « déclaration de services aux citoyens » qui expose ses services, ses engagements et ses attentes de la clientèle. Parmi ces engagements, certains concernent particulièrement les inspecteurs-enquêteurs notamment celui concernant les délais de traitement des plaintes :

> **« Après le dépôt de la plainte**
>
> **Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Ce délai peut être plus long pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.**

Quand des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Quand vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision. »

[14] En contre preuve, la plaignante spécifie qu'elle n'a jamais signé de document concernant le respect du délai de 90 jours ; toutefois elle ajoute que lorsque ce délai s'écoule, il faut aller voir son responsable.

[15] La plaignante relate qu'alors qu'elle travaillait avec Mme Lili Leporé, à une occasion, elle lui présente un dossier et cette dernière se penche sous le bureau et lui dit d'aller voir une collègue de travail, Carmen. Cette dernière soupire ayant beaucoup de travail. Puis, à une autre occasion, elle consulte Mme Leporé au sujet d'un dossier. La plaignante prend des notes sur le dossier, elle écrit un numéro sur sa main et Mme Leporé lui dit « fille, tu vas l'apprendre cet après-midi, on n'écrit pas du noir sur du noir ».

[16] Puis, Mme Gagnon devient sa supérieure immédiate au cours de l'année 2005. La plaignante estime que cette dernière échange peu avec elle et qu'elle ne regardait pas ses dossiers. Lorsqu'elle allait la consulter, la plaignante restait debout. Cette dernière se sent seule dans ses dossiers. Elle a peur de Mme Gagnon, elle a peur de la manière qu'elle va lui répondre ou de ses réactions. Par exemple, la plaignante relate que Mme Gagnon lui a remis un dossier chambardé. Elle estime également que Mme Gagnon aurait dû la rencontrer une fois par semaine. Même la chef d'équipe échangeait peu avec elle. Elle se souvient à une reprise, la chef d'équipe lui a dit « ce n'est pas mon dossier, c'est ton dossier ».

[17] Mme Francine Gagnon raconte que sa nomination comme supérieure immédiate s'est faite dans un contexte difficile. Il y avait l'implantation d'un nouveau système informatique et elle a remplacé un chef d'équipe qui n'a pas réussi le concours. Des collègues de travail étaient peinés de cela et Mme Gagnon est devenue leur supérieur immédiat. Elle s'est présentée comme une coordonnatrice, une personne de support. Elle était en apprentissage, elle était une collègue de travail de Mme Henri et elle remplaçait M. Gilles Simard que Mme Henri appréciait.

[18] Du mois d'avril 2005 au mois de septembre 2005, Mme Gagnon voit peu les dossiers de Mme Henri. Elle constate que Mme Henri règle beaucoup ses dossiers. Elle se souvient de lui avoir demandé si sa charge de travail était correcte et que la

plaignante lui a dit oui. Habituellement, elle rencontre un inspecteur-enquêteur lorsqu'il y a une problématique à régler. Globalement, au cours de ces quatre mois, elle constate qu'il y a peu de descriptions dans les dossiers de la plaignante.

[19] Mme Gagnon précise que les inspecteurs-enquêteurs doivent tout écrire au dossier afin que toute autre personne appelée à prendre le dossier puisse suivre le dossier. A ce sujet, le guide sur les normes pécuniaires précise :

> **« 2.7.4. Cheminement du dossier**
>
> **Le dossier est annoté au fur et à mesure des actions posées en regard de la plainte. Les commentaires doivent être clairs, concis et pertinents. Toute information pertinente reçue verbalement, par téléphone ou en personne est consignée au dossier permettant ainsi de poursuivre l'intervention et pour éviter d'effectuer des activités inutilement.**
>
> **Les modalités de l'entente de service convenue avec le client de même que toutes les modifications et ajouts survenus au cours du traitement du dossier sont enregistrés au cheminement du dossier.**
>
> **Les notes inscrites au « Cheminement du dossier » ne remplacent pas le « Rapport d'enquête », le rapport n'étant complété que pour les dossiers non réglés et pour lesquels une poursuite est entreprise.**
>
> **Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une plainte non fondée, le « Cheminement du dossier » doit comporter une analyse des motifs pour lesquels la plainte est non fondée.**
>
> **Les notes inscrites au « Cheminement du dossier » sont enregistrées au système informatique « Gestion des interventions » tant pour le répondant que pour l'intervenant (responsable).**
>
> **Le répondant du dossier a accès en tout temps au dossier pour les activités relevant de sa responsabilité. »**

[20] Lors d'un contrôle de qualité, elle constate des failles dans la façon de travailler de Mme Henri. Elle précise que bien que tout le monde avait des problèmes avec le nouveau système informatique, Mme Henri en avait plus que les autres. Elle a dû faire corriger trois mises en demeure faites par Mme Henri et avant de se faire, elle a dû requérir pour deux dossiers un complément d'enquête, ce qui est plutôt rare.

[21] M. Pierre Côté rapporte qu'à son avis l'intégration de la plaignante au sein de l'équipe dirigée par Mme Gagnon se fait très bien. Il tenait des rencontres régulièrement avec ses chefs d'équipes et à ces occasions ils discutaient de l'avancement des dossiers dont la cible opérationnelle de traitement des plaintes de 90 jours. Dans son ensemble, tout allait bien. Toutefois, Mme Henri avait de la misère à atteindre la cible

de 90 jours. Ils essayaient de l'aider tout en étant préoccupés par les effets que cela pouvait entraîner sur les co-équipiers de Mme Henri.

Dossier de M. Verdi

Version de la plaignante

[22] Mme Henri rapporte qu'elle a eu un dossier particulier avec un employeur. Le dossier concernait un étudiant qui avait fait des travaux de peinture. La réclamation s'élevait à un peu moins que 1 000.00$. La plaignante communiquait avec l'employeur que par courriel, ne pouvant le joindre autrement. Elle reçoit un chèque qui couvre une bonne partie du salaire réclamé au cours du mois d'août 2005. Elle convoque le salarié, M. Verdi. Elle le rencontre en fin de journée. Alors qu'elle lui remet le chèque et qu'il entend le mot « vacances », sur un ton dur, déplacé et très fort, il réclame de voir immédiatement son supérieur immédiat. Elle quitte, cherche Mme Gagnon, croise M. Côté qui est sur le point de quitter le travail, rencontre Mme Gagnon et lui dit qu'elle a besoin de son aide. Mme Gagnon lui dit être au courant, M. Côté lui ayant parlé. Mme Gagnon prend le dossier de ses mains et entre dans la salle de consultation. Elle dit à Mme Gagnon « veux-tu que je te parle » et cette dernière lui dit « non, assieds toi là ». Puis, Mme Gagnon dit sur un ton violent « qu'est-ce que tu as fait dans le dossier ? » et la plaignante dit répéter « j'ai fait une enquête et j'ai un chèque ». Puis, Mme Gagnon, tout en criant, lui demande ce qu'elle a fait dans le dossier. Elle se replie. Mme Gagnon lui dit alors « si j'étais à la place du client, je serais en christ contre toi. » Elle lui réplique « je sais, même si tu es en christ contre moi, ça ne change pas mon intégrité. » Et, elle dit au client « soyez sans crainte » et quitte le bureau.

[23] En contre-interrogatoire, la plaignante reconnaît que les chèques reçus d'un employeur sont habituellement transmis au salarié par la poste. Puis, questionnée sur ce qui a motivé le salarié à demander la présence de son supérieur au cours de la rencontre du mois d'août, elle répond « c'était un dossier dans lequel je travaillais, j'expliquais à M. Verdi qui est venu plus tôt. Quand même je veux vous recevoir. J'ai un chèque, je ne veux pas garder car je pars en vacances et il dit « encore des vacances ». Également, la plaignante ne peut affirmer si le montant du chèque qu'elle a reçu couvrait la totalité de la réclamation.

[24] Toujours en contre-interrogatoire, la procureure patronale montre un courriel daté du 11 juillet 2005 émis par la plaignante dans lequel elle précise à l'employeur que la réclamation s'élève à 440.00$ plus 4%. Et Mme Henri affirme avoir sûrement eu des échanges avec les deux parties entre le 20 juillet et le 4 août 2005. Puis, Mme Henri affirme avoir eu plusieurs contacts avec M. Verdi et ce dernier a dit être prêt à accepter la somme de 250.00$. Il a accepté un règlement à 250.00$. Le chèque remis au salarié au montant de 250.00$ est daté du 11 août 2005. Elle ajoute qu'il n'y a aucune mention d'un paiement final sur le chèque émis par l'employeur, ce qui démontre que le dossier

n'était pas fini. Elle a même dit à M. Verdi qu'elle allait poursuivre le dossier après ses vacances. Elle ne se souvient pas d'avoir demandé au salarié de signer une renonciation.

[25] Mme Henri relate que Mme Gagnon vient la joindre à son bureau et dépose le dossier sur son bureau de travail, les feuilles volent et lui dit « je te verrai demain là-dessus ». La plaignante quitte le bureau. Le lendemain, elle se demande si tout cela est vrai. Elle est en état de choc et elle appelle Mme Gagnon, n'étant pas capable de rentrer au travail en matinée. En après-midi, elle entre au travail. Mme Gagnon ne lui parle pas.

[26] Le 17 août 2005 à 18h31, jour de la rencontre avec M. Verdi, la plaignante écrit le courriel suivant à l'employeur :

> **« Bonjour monsieur François Lafortune. Je tiens à vous informer que j'ai reçu le chèque cette semaine. Cependant il y a eu une erreur puisque le montant prévu selon la réclamation tel qu'indiqué lors du courriel en date du 11 juillet 2005, à 17heures 50 de $440.00 et le 4% du montant brut total.**
>
> **Sachez que les $250 qui ont été payés à l'employé ne font pas partie du montant réclamé pour régler le dossier.**
>
> **Dans l'attente que vous allez regarder tout cela avec votre comptable et vos associés concernés afin de nous faire parvenir la différence de ce salaire pour régler le dossier, j'attends de vos nouvelles. Si vous voulez, vous pourrez toujours me téléphoner à cet effet en attendant que votre comptable prépare le montant manquant d'ici jeudi prochain puisque vous m'avez déjà informé que son passage dans l'entreprise est seulement le jeudi. D'ici là bonne journée. Bien à vous. »**

[27] Contre-interrogée sur ce courriel émis après la rencontre tenue avec M. Verdi, la procureure patronale demande à la plaignante d'expliquer pourquoi elle n'a pas dit le 4 août qu'il manquait de l'argent, pourquoi avoir accepté le 4 août 2005 un règlement dans un courriel ? La plaignante répond qu'elle avait un travail d'enquête à faire.

[28] Le lendemain, M. Côté et Mme Gagnon souhaitent la rencontrer. Elle demande d'être accompagnée d'un représentant syndical, demande que M. Côté refuse.

[29] Elle rencontre Mme Gagnon et lui dit en larmes « est-ce que tu sais ce que tu as fait hier ». Mme Yolande Gibson, représentante syndicale est présente et propose au cours de la rencontre d'appeler un hôpital. Et Mme Gagnon dit « il était quatre heures, tu dois comprendre ma réaction ».

[30] En contre-interrogatoire, Mme Henri affirme n'avoir aucun souvenir d'une rencontre qui se serait tenue seule avec Mme Gagnon et qui s'est terminée sur une note positive.

Version de M. Côté

[31] Vers 4h10, il reçoit un appel de l'accueil. Le préposé l'informe qu'un salarié souhaite rencontrer un supérieur. Il va voir Mme Gagnon et lui demande d'y aller. Le lendemain, Mme Gagnon l'informe du déroulement de la rencontre et de son constat. Il demande à Mme Gagnon de rencontrer la plaignante et de la convoquer pour 10h00 le lendemain puisqu'elle n'est pas rentrée au travail. En contre-interrogatoire, il précise que le lendemain matin de la rencontre avec le salarié, Mme Gagnon l'informe que ce dernier refuse de recevoir un montant inférieur au règlement final. Il demande alors à Mme Gagnon de rencontrer Mme Henri afin de comprendre la chronologie des évènements.

[32] Le lendemain, la rencontre entre Mme Gagnon et Mme Henri est fixée pour 10h30. À 10h07, il reçoit un courriel de Mme Henri l'informant qu'elle souhaite être accompagnée d'une déléguée syndicale. À 10h30, Mme Gagnon est dans une salle d'entrevue et elle vient le voir pour lui dire que Mme Henri est escortée d'une déléguée syndicale. Il dit à Mme Gagnon que la déléguée syndicale n'a pas à être là puisque Mme Gagnon est sa supérieure et qu'il s'agit d'une rencontre usuelle entre un supérieur et un employé. Par la suite, Mme Gagnon l'informe que Mme Henri insiste. Il se rend à la salle d'entrevue et informe Mme Gibson que ce n'est pas une rencontre disciplinaire. Il demande que la rencontre se tienne et que Mme Gibson retourne à son poste de travail. Avant que Mme Gibson ne quitte, Mme Henri se met à pleurer, à trembler, elle s'écroule au sol. Il demande à Mme Gibson de la soulever et de la calmer. Il quitte avec Mme Gagnon et les informe qu'ils reviendront plus tard.

[33] Environ une heure plus tard, une autre déléguée syndicale, Mme Carole D'Ascola l'informe que Mme Henri se sent capable de rencontrer Mme Gagnon seule. Finalement, la rencontre a lieu et dure une heure et demi. Après la rencontre, Mme Henri est souriante, détendue et elle vient le voir pour lui dire qu'elle aime bien Francine Gagnon et lui-même et il lui dit que c'est réciproque. Il lui dit de profiter de ses vacances. Mme Gagnon traite le dossier de M. Verdi alors que la plaignante est en vacances.

Version de Mme Francine Gagnon

[34] Le 17 août 2005, en fin de journée, M. Côté vient la chercher et lui dit qu'un client est sorti d'une salle de rencontre et veut la voir. Elle se rend à la salle. Le salarié lui dit que Mme Henri a voulu lui faire accepter un chèque de 250.00$ sur une réclamation de 440.00$ et que cette dernière lui a demandé de signer une renonciation à du temps supplémentaire. C'est questionnable, c'est une question d'ordre public. La commission devrait réclamer les montants dus. Elle n'a pas le dossier, se rend au bureau de Mme Henri.

[35] Mme Henri lui demande si elle peut venir. Elle lui dit que le salarié est fâché et lui demande si elle a essayé de lui faire passer une petite vite. Mme Henri lui dit que

non. Elle va rejoindre le salarié avec le dossier mais il n'y a aucun suivi dans le dossier physique. En présence du salarié, elle fouille le dossier et trouve une renonciation au temps supplémentaire et un échange de courriel qui confirme l'hypothèse que Mme Henri a accepté un règlement. Les échanges de courriels révèlent :

> **« Le 20 juillet 2005,**
>
> **Re-bonjour Mme Henri,**
>
> **Pour ce qui est du 4%, je n'ai pas le montant exact réclamé puisque nous le considérons tjrs comme un travailleur autonome. Par contre, dans le seul but de régler ce dossier rapidement, je suis prêt à lui versé un 4% sur un montant brut de 1500$, soit 60$. Je suis certain qu'il n'a pas dépassé ce revenu au total, n'ayant pas travaillé plus de un mois pour des franchises du groupe. Nous vous enverrons donc un chèque de 440 – 250 + 60 = 250$ à titre de règlement final. SVP me confirmer.**
>
> **François Lafortune**
>
> **Directeur, Vitres.net »**

> **« Le 4 août 2005,**
>
> **Bonjour monsieur Lafortune. Voici tel que demandé un écrit pour vous faire part que je suis prête à accepter le règlement dans le dossier de Verdi Jérôme. Soyez certain que le calcul de ce règlement soit basé selon la loi des normes du travail. De plus, je vous demande de bien vous assurer que les chiffres de ce montant correspondent au montant que vous aller déclarer aux différentes instances gouvernementales. Bien à vous. Bonne journée. »**

> **« Le 11 août 2005,**
>
> **Le chèque est parti aujourd'hui. Vous devriez le recevoir au début de la semaine prochaine.**
>
> **François Lafortune**
>
> **Directeur, Vitres.net »**

[36] Elle va chercher Mme Henri pour éclaircir la situation et cette dernière se joint à la rencontre. Elle comprend mal ce qui s'est passé au dossier puisque Mme Henri venait de nier d'avoir fait une entente alors que les courriels indiquaient autre chose.

Elle lui demande d'expliquer sur un ton ferme les courriels et Mme Henri n'a pas de réponse. Mme Henri a quitté et elle a indiqué au salarié qu'elle s'occuperait d'aller chercher la différence, ce qu'elle fit. Elle a parlé à l'employeur et a reçu un chèque pour la balance.

[37] Le lendemain, elle parle du dossier avec M. Côté et ils conviennent qu'elle doit rencontrer la plaignante. Le 19 août 2005, la plaignante arrive en retard, réclamant la présence d'une déléguée syndicale. Elle lui explique qu'il ne s'agit pas d'une rencontre visant à remettre une mesure disciplinaire et va chercher l'aide de M. Côté qui se joint à la rencontre. Alors qu'il insiste pour que la rencontre se tienne à deux, tout d'un coup, Mme Henri fait une crise, elle pleure beaucoup, elle demande d'appeler sa mère, d'appeler le 911 et elle se jette par terre. M. Côté et elle-même quittent et laissent Mme Gibson la calmer et une autre déléguée syndicale se joint à elle pour calmer la plaignante. Par la suite, les deux déléguées syndicales viennent lui dire que la plaignante était dans un tel état qu'elle se serait jetée par la fenêtre, du 26^{ième} étage.

[38] Après 45 minutes ou une heure, la plaignante accepte de la rencontrer. La rencontre dure une heure et demi environ. Elles s'expliquent comment elles se sont senties respectivement au cours de la rencontre du 17 août. Elles rétablissent les ponts et elle lui dit qu'il y a des lacunes qui doivent être élucidées. Elle lui demande si sa charge de travail est trop élevée et Mme Henri lui dit que non. Elle lui demande si ses dossiers sont trop complexes et Mme Henri dit que non. A la fin de la rencontre, Mme Henri lui dit « qu'elle l'aime beaucoup » puis elle va dire à M. Côté qu'elle l'aimait beaucoup (Mme Gagnon) comme chef d'équipe et comme personne.

[39] Par la suite, la plaignante tombe en vacances jusqu'à la fête du travail. Pendant ses vacances, elle parle de son travail aux membres de sa famille et écrit une note sur son frigo « c'est pas vrai ».

[40] A son retour de vacances, elle estime que l'ambiance est difficile, particulièrement avec Mme Gagnon et elle est certaine que la directrice Mme Lisette Tremblay est au courant de la situation.

[41] Le 13 septembre, la plaignante écrit à Mme Tremblay et sollicite une rencontre. Cette dernière questionne l'objectif de la rencontre et l'informe être au courant de rien et propose la tenue d'une rencontre avec tout le monde. Il n'y a pas de suite à ces échanges de courriels. Mme Tremblay explique qu'elle voulait savoir si les gestionnaires concernés étaient au courant avant de la rencontrer. Puis, par la suite, la plaignante part en congé de maladie.

[42] La plaignante estime que le climat de travail est lourd. Par exemple, elle relate qu'à une reprise, elle assiste à une conférence au cours de laquelle le conférencier raconte être allé en Haïti et y avoir rencontré des personnes qui travaillent avec une clientèle défavorisée et le plaisir que les gens avaient à travailler. » Puis, au cours de la collation, elle s'approche de Mme Tremblay qui se retourne afin de l'éviter.

[43] Somme toute, la plaignante affirme qu'elle pleurait tout le temps au travail. Elle ajoute qu'avant, elle pouvait poser des questions ce qu'elle ne peut plus faire. Un vendredi, le 16 septembre 2005, elle a mal au ventre, elle entre au travail et décide de consulter un médecin.

[44] Son médecin traitant diagnostique une dépression majeure et recommande un congé de maladie du 19 septembre 2005 au 6 janvier 2006. L'employeur confirme par écrit le 31 octobre que son congé est justifié et l'informe de la procédure à suivre dans l'éventualité où son congé devait être prolongé.

[45] Suite au départ en congé de maladie de la plaignante, Mme Francine Gagnon doit distribuer les dossiers traités par Mme Henri. A cette fin, elle prend ses dossiers et constate des lacunes et les signifie à M. Côté. A la demande de M. Côté, elle monte un tableau résumant l'état de tous les dossiers de la plaignante. Elle le fait à partir du système informatique dans lequel tous les inspecteurs-enquêteurs doivent enregistrer chacune des interventions posées dans les dossiers. Elle apprécie les interventions faites par la plaignante notamment à partir de deux normes de délais. L'une prévoit qu'il doit y avoir une première intervention dans les 48 heures de la réception d'un dossier et l'autre édicte que le dossier doit être traité dans les 90 jours de sa réception. Elle note plusieurs lacunes et de longs délais qu'elle explique en détails à l'audition.

[46] En contre preuve, la plaignante fournit une interprétation différente des données compilées par Mme Gagnon. Le tableau préparé par Mme Gagnon a été fait à partir des données informatiques de chaque dossier, données qui reflètent chacune des interventions effectuées au dossier dont la date de remise à l'inspecteur-enquêteur. En réouverture d'enquête, Mme Gagnon précise la définition de chaque code informatique et les calculs qu'elle a effectués.

[47] M. Pierre Côté explique que l'employeur entreprend, pendant que la plaignante est en congé de maladie, une réorganisation des équipes de travail. Réorganisation qui devait entrer en vigueur autour du 6 octobre. A cette fin, chaque enquêteur-inspecteur a été consulté sur le choix de son nouveau supérieur immédiat. Mme Henri était absente pendant cette consultation. M. Côté a communiqué avec elle à sa résidence. Elle n'y est pas. Il laisse un message à un enfant et demande que Mme Henri le rappelle. Puis, le 5 octobre, il reçoit des directives des ressources humaines de ne pas communiquer avec la plaignante, ce qu'il fera. Il fut donc décidé de la laisser avec la même supérieure immédiate, Mme Gagnon. En contre-interrogatoire, M. Côté confirme, tout en ne pouvant affirmer le nombre précis de personnes en congé à cette époque, que la direction a choisi de consulter toutes les personnes absentes.

[48] Également, M. Côté relate qu'il fallait assigner de nouveaux bureaux et l'assignation des bureaux avec fenêtres s'est fait par ancienneté. Quant à Mme Henri, il avait deux choix et ne pouvant la contacter, il a choisi de la placer à l'entrée près d'une allée.

[49] Le 5 octobre 2005, la plaignante écrit une note manuscrite à Mme Élyse Mauger qui travaille aux ressources humaines à Québec :

> **« S.V.P. Prière d'informer à la gestion du Bureau de Montréal, particulièrement monsieur Pierre Côté qui m'a appelé hier ; de ne plus m'appeler pour me parler de changement d'équipe ou autre. Le vécu au Bureau qui m'a complètement déstabilisé, qui m'a démoli ne permet pas à ma santé mentale de faire face à ces genres de commentaires.**
>
> **Bien à vous**
>
> **Edline Henri Bonne journée »**

[50] Contre-interrogée sur les commentaires déstabilisants auxquels Mme Henri fait référence dans sa note du 5 octobre, cette dernière n'a plus de souvenir.

[51] Pendant qu'elle est en congé de maladie, elle reçoit à la maison un formulaire indiquant qu'elle ne recevra pas d'avancement d'échelon. Au soutien de la décision, l'employeur indique sur le formulaire :

> **« Voir évaluation de rendement qui sera remise à madame Henri à son retour de congé de maladie prévu pour janvier 2006. »**

[52] M. Pierre Côté explique que bien qu'il n'a pas aimé prendre la décision de ne pas recommander d'avancement d'échelon, il devait le faire. Il souligne par ailleurs qu'il ne connaissait pas la date exacte de retour au travail de la plaignante. Quant à sa décision de ne pas octroyer d'avancement, il relate qu'il a consulté M. Simard qui lui avait signifié des problèmes de rendement qui apparaissaient encore pires sous Mme Gagnon. Il a même demandé à Mme Gagnon d'analyser les délais de traitement des dossiers de la plaignante. Analyse à partir de laquelle il a pris sa décision. Il en ressort que non seulement la plaignante ne communiquait pas dans les 48 heures requis avec le plaignant mais dans bien des cas, il n'y avait pas de deuxième intervention. Somme toute, ces délais étaient très longs, hors norme. Il conclut qu'à sa face même, il y a une problématique de délais de traitement qui perdure, et ce malgré le soutien de formation supplémentaire et le support de M. Simard et de Mme Gagnon. Et, à cela s'ajoute le dossier de M. Verdi. Il estime qu'il se retrouvait à la case départ et que la plaignante devait reprendre la formation.

[53] Mme Tremblay signe le refus d'avancement d'échelon de la plaignante, estimant que vu la formation reçue et le support offert, elle s'attendait à ce que la plaignante soit autonome dans sa fonction. Mme Gagnon avait préparé un rapport de ses activités et après discussion avec cette dernière et M. Côté, ils conclurent à un rendement insatisfaisant.

Retour au travail le 9 janvier 2006

[54] Le 9 janvier 2006, la plaignante se présente au travail. Elle constate que les bureaux ont été déplacés. Elle trouve un emplacement avec son nom qui est situé tout près de la photocopieuse. Elle défait ses boîtes. Elle voit Mme Gagnon passer à quelques reprises. Elle salue discrètement ses collègues de travail. Quelques heures plus tard, M. Côté vient la saluer et l'informe qu'il souhaite la rencontrer au bureau de Mme Lisette Tremblay. Elle s'assoit et Mme Tremblay lui dit : « Bon, Edline j'ai su que vous êtes entrée ce matin, on ne va pas vous accueillir, on n'est pas prêts ». Elle ne comprend pas, affirmant avoir tout fait pour tenter de les rejoindre. Elle affirme avoir envoyé des mails. Et Mme Tremblay enchaîne en disant « j'ai entendu parler de cette affaire, j'ai décidé de ne pas m'en mêler. » Elle ajoute: « vous savez j'ai fait du bénévolat, je travaille avec des mourants. Ici, je veux travailler avec des vivants ». Et la plaignante lui dit « Je suis vivante ». Mme Tremblay lui dit alors « écoutez Edline, on n'ira pas plus loin. Je vais vous arrêter, vous allez rentrer à la maison. » Contre-interrogée sur l'envoi des mails avant son retour au travail, la plaignante affirme avoir envoyé un courriel suite à un incident qui s'est produit en août 2005. Sur présentation des courriels échangés à la mi-septembre 2005, elle confirme référer à ces derniers.

[55] En contre-interrogatoire, elle affirme avoir contacté Mme Francine Gagnon, le jour de son premier examen médical en septembre, pour l'informer qu'elle était en congé de maladie jusqu'au 6 janvier 2006. D'autre part, la procureure patronale la questionne sur sa connaissance de la date de retour au moment de son examen alors que le formulaire rempli par le médecin ultérieurement précise comme date de retour le 6 janvier. Date qui n'apparaît pas sur le premier billet médical émis par son médecin traitant. Devant cette information, la plaignante affirme avoir communiqué avec Mme Francine Gagnon lorsqu'elle a reçu les papiers du médecin qui furent signés par ce dernier le 22 octobre 2005. Puis, confrontée au dernier billet médical émis par son médecin, daté du 23 décembre 2005, et dans lequel il recommande un retour au travail avec un support de la direction, tout en n'ayant aucun souvenir, la plaignante affirme être certaine d'avoir appelé Mme Francine Gagnon pour l'informer de son retour au travail pour le 6 janvier. L'étampe de réception du billet médical du 23 décembre 2005 à la commission indique comme date de réception le 4 janvier 2006. De son côté, Mme Gagnon nie avoir reçu un appel de la plaignante.

Version de M. Pierre Côté

[56] M. Pierre Côté relate que le 9 janvier 2006, autour de 9h00, il est dans le bureau de Mme Lisette Tremblay. Il voit la plaignante se diriger vers son poste de travail. Il est surpris car normalement, il est informé par les ressources humaines que l'employé est apte à retourner au travail et de la date de retour. Il précise que dans les cas où les employés communiquent directement avec lui, il les réfère aux ressources humaines. Enfin, il prépare toujours le retour d'un employé. Dans tous les cas, l'employé est rencontré à son retour et il s'assure qu'il est en mesure de reprendre son travail et il planifie une charge de travail que l'employé sera en mesure d'assumer. Puis, dans le

cas de Mme Henri, des mesures particulières devaient être mises en place et il n'était pas prêt. Mme Tremblay décide donc de lui demander de retourner à la maison afin qu'il ait le temps nécessaire pour planifier son retour.

[57] Elle s'assoit. Mme Tremblay lui dit « Bon, Edline, j'ai su ce matin que vous êtes entrée au travail, on ne va pas vous accueillir, on n'est pas prêts à vous accueillir ». La plaignante ne comprend pas, disant avoir tout fait pour tenter de joindre son employeur. Elle soutient avoir envoyé des mails. Puis, Mme Tremblay lui dit « j'ai entendu parler de cette affaire et j'ai décidé de ne pas m'en mêler. » Puis, elle dit « vous savez j'ai fait du bénévolat, je travaille avec des mourants. Ici, je veux travailler avec des vivants ». La plaignante réplique « je suis vivante » Mme Tremblay lui dit « écoutez Edline, on n'ira pas plus loin. Je vais vous arrêter, vous allez rentrer à la maison. »

Version de Mme Lisette Tremblay

[58] De retour des vacances des fêtes, à sa grande surprise, Mme Tremblay voit Mme Henri au bureau. Elle savait qu'elle devait revenir au cours du mois de janvier mais elle ne connaissait pas la date exacte. Elle rencontre la plaignante avec M. Côté pour lui dire qu'ils ne savaient pas qu'elle entrait aujourd'hui, qu'ils ne savaient pas si elle était apte à reprendre le travail. Il fallait préparer un plan d'action. Elle l'informe de retourner chez elle, recommandation faite par les ressources humaines et avant de quitter de faire le ménage de ses courriels.

[59] Le 10 janvier 2006, l'employeur écrit à Mme Henri et l'informe :

> **« Madame,**
>
> **Vous vous êtes présentée au travail le 9 janvier 2006 après une absence pour maladie et nous avons alors convenu d'un retour au travail pour le 23 janvier 2006 à 8h30 et ce, dans le but de préparer adéquatement votre retour.**
>
> **Nous nous rencontrerons alors, pour vous faire part de l'évaluation de votre rendement ainsi que d'un plan d'action.**
>
> **Bien entendu, pour la période du 9 janvier 2006 au 20 janvier 2006, vous recevrez votre salaire régulier. (...) »**

[60] Le 10 janvier 2006, Mme Henri remplit un formulaire de grief et allègue être victime de harcèlement psychologique. M. Côté rapporte qu'une enquête externe a été requise et qu'il s'est concentré à accompagner Mme Henri dans son travail.

[61] Le 23 janvier 2006, la plaignante retourne au travail et reçoit son évaluation de rendement. L'employeur conclut que son rendement est insatisfaisant. Il lui reproche principalement de ne pas bien maîtriser un nouveau système informatique, de ne pas

respecter les délais de traitement des dossiers attendus et invoque comme faits au soutien de son évaluation :

> **« N'ayant pas encore assimilé le fonctionnement du système informatique GI.net. Mme Henri se retrouve à traiter ses dossiers au compte gouttes et avec de longs délais. (Voir annexe ci-joint) Elle accapare beaucoup ses collègues de travail non seulement dans son équipe mais dans les autres équipes de la direction. Ex. le 14 septembre 2005, 8 collègues ont défilé à son poste de travail pour produire à sa place, les lettres nécessaires dans ses dossiers. Pour ces raisons et dans l'ensemble, sa contribution à l'atteinte des cibles opérationnelles, est minimale et en deçà des attentes.**
>
> **Elle devra travailler beaucoup plus fort à parfaire ses connaissances du système GI.net. Malgré une double formation sur cet outil informatique, un accompagnement quotidien de ses collègues et des agents multiplicateurs, elle demeure incapable d'autonomie dans la rédaction de ses suivis d'enquêtes et il lui est toujours impossible de produire les correspondances nécessaires au bon cheminement de ses dossiers. »**

[62] M. Côté relate que le 23 janvier se réunissent Mme Henri, Mme Yolande Gibson, déléguée syndicale, Mme Carole D'Ascola, observatrice, Mme Francine Gauthier, directrice aux ressources humaines, Mme Francine Gagnon et lui-même. A l'aide de l'évaluation, il note que globalement, Mme Henri est incapable de travailler seule, elle ne peut envoyer une lettre ou une mise en demeure sans l'aide d'un collègue alors que presque chaque intervention posée par un inspecteur-enquêteur requiert l'émission d'un écrit. Mme Henri refuse de signer l'évaluation ainsi que le plan d'action le 23 janvier 2006. En contre-interrogatoire, il explique que le plan d'action a été en quelque sorte mis en suspens vu le dépôt d'une plainte de harcèlement psychologique. Toutefois, Mme Gagnon continuait à assurer un suivi à l'aide du plan d'action. En ré interrogatoire, il précise que le plan d'action avait été préparé en même temps que l'évaluation en octobre 2005.

[63] Le 23 février 2006, l'employeur reçoit une contestation écrite de l'évaluation de rendement.

[64] Vers le début du mois de juillet 2006, M. Côté reçoit les conclusions de l'enquête concernant la plainte de harcèlement psychologique déposée par le syndicat. L'enquêteur externe conclut que la plaignante n'est pas victime de harcèlement psychologique dans son milieu de travail pour les trois mois en cause. Par la suite, M. Côté demande à Mme Henri si elle veut signer l'évaluation et le plan d'action remis le 23 janvier dernier, ce qu'elle accepte de faire le 13 juillet 2006.

[65] Le 19 mars 2007, la plaignante écrit le courriel suivant à Mme Francine Gagnon :

« Salut la belle.

Je t'écris ce petit mot pour garantir que mon intervention qui a terminé notre belle petite rencontre d'information était TRÈS TRÈS LOIN d'être de mauvaise foi. Tu sais très bien que je reste convaincue que tes journées de travail visent à supporter les membres de l'équipe que tu tiennes à cœur.

Je voulais de préférence faire le lien avec la dernière fois qu'on avait une réunion, alors que j'étais à la course, notamment aujourd'hui je ne voulais pas m'essoufler, si non j'irais faire une visite au métro Lionel Groulx (dossier 6000796180). Je t'assure que je ne voulais surtout pas hors sujet.....

Bonne journée ma chère. Avec toute la complicité que tu nous apportes par les réunions les rencontres.....et l'accompagnement chez les avocats. »

[66] La plaignante explique avoir écrit ce courriel suite à la tenue d'une rencontre d'équipe au cours de laquelle Mme Henri questionne la tenue de la rencontre alors que la plage horaire avait été distribuée et qu'il ne devait pas y avoir de réunion à cette heure. Mme Gagnon réplique « Là toi. » Et Mme Henri se dit qu'elle a deux choix, en parler à la direction mais ça donne rien ou demander un vote et ainsi passer par-dessus la tête de sa supérieure alors elle a choisi d'écrire ce mot.

5. Les prétentions des parties

La partie syndicale

[67] Le procureur syndical a soumis une jurisprudence abondante et à jour qui résume très bien le fardeau de preuve à atteindre en matière de harcèlement psychologique. Jurisprudence qui sera bien prise en compte dans l'analyse.

[68] Quant à la preuve des faits au soutien du grief, le procureur syndical soumet essentiellement quatre incidents qui doivent être appréciés à la lumière de l'ambiance de travail.

[69] Il soutient que la plaignante se sentait mise à l'écart, ses collègues ne lui fournissaient plus d'explications. A titre d'exemple, Mme Lili Leporé l'évitait et lui disait de s'adresser à d'autres collègues. La plaignante a été blessée alors que Mme Lili Leporé lui a dit qu'on n'écrit pas du noir sur du noir.

[70] La plaignante dit avoir peur de Mme Gagnon, Elle avait peur de ses réactions. L'atmosphère était froide.

[71] Dans le cadre du dossier du salarié Verdi, Mme Gagnon est intervenue en présence du salarié d'une manière sévère et humiliante. La manière avec laquelle Mme

Gagnon dépose le dossier sur son bureau l'a blessée au point où elle se sent démolie. Elle ne peut se présenter au travail le lendemain matin. Elle se sent ignorée de Mme Gagnon.

[72] Après son retour de vacances, elle se sent abandonnée par la direction, Mme Tremblay ne donnant pas suite à ses appels.

[73] La manière avec laquelle la plaignante est accueillie en janvier 2006 démontre qu'elle subit une fin de non recevoir. Et le procureur syndical soumet que même si le volet médical relevait de la Direction des ressources humaines, il estime que l'employeur était au courant de la date de retour au travail de la plaignante. La lettre émise le 31 octobre 2005 confirmant le retour au 6 janvier 2006 le confirme. De plus, Mme Gagnon a été mise au courant au cours d'un appel téléphonique tenu avant son retour.

[74] D'autre part, le procureur syndical souligne que le tableau préparé par Mme Gagnon qui a servi a refuser à octroyer un avancement d'échelon n'a pas été confectionné d'une manière rigoureuse.

[75] En somme, la façon de traiter Mme Henri à son retour au travail démontre que l'employeur avait bien peu d'intérêt pour la plaignante et cette dernière avait raison de croire que son milieu de travail était défavorable et qu'elle ne pouvait ni s'épanouir, ni se réaliser.

La partie patronale

[76] Tout en référant à une jurisprudence applicable en matière de harcèlement psychologique, et après avoir déposé un résumé de la preuve, la procureure patronale souligne quelques points qui démontrent que la partie syndicale n'a pas rencontré son fardeau de preuve.

[77] Elle précise que la plaignante a soulevé six événements qui ne sont pas repris dans le grief dont le libellé est vague et imprécis. De plus, la plaignante a livré un témoignage contradictoire. Sa version sur plusieurs points est floue. La plaignante n'identifie pas spécifiquement un harceleur.

[78] Les manifestations qu'elle présente ne répondent pas à la définition d'une conduite vexatoire au sens de l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail. Il n'y a aucune répétition, critère déterminant pour qualifier une conduite harcelante.

[79] Le tribunal doit apprécier les incidents du point de vue d'une personne raisonnable. Or, Mme Henri n'est pas raisonnable. Son dossier médical démontre qu'elle est fragile psychologiquement et au moment des événements invoqués au soutien du grief, son médecin traitant diagnostique une rechute, une dépression majeure. Cet état est corroboré par quelques comportements adoptés par la plaignante

notamment lors de la rencontre qui a suivi celle avec M. Verdi et au cours de laquelle, elle a fait une crise et réclamé que l'on appelle le 911.

[80] La preuve démontre qu'elle a tendance à dramatiser, à avoir une perception faussée de la réalité. Sa réaction à l'appel de M. Côté au sujet de la confection des équipes de travail l'illustre bien. Également, est-ce qu'une personne raisonnable aurait qualifié un retour à la maison rémunéré pour préparer un retour au travail adéquat, être du harcèlement psychologique ?

[81] Quant à l'événement Verdi, une personne raisonnable aurait sans doute trouvé désagréable ou stressant de se faire reprocher une erreur dans un dossier, mais la répression des erreurs fait partie des devoirs de l'employeur dans le cadre de son droit de gérance.

[82] Somme toute, il s'agit d'un cas où une employée assimile les interventions de ses gestionnaires face à ses problèmes de rendement à du harcèlement psychologique. La preuve démontre que l'employeur a fourni tout le support nécessaire pour permettre à la plaignante d'atteindre le rendement attendu.

[83] D'autre part, le fait d'élever le ton ou de parler d'une manière ferme ne sont pas des gestes assimilables à du harcèlement psychologique lorsqu'ils s'inscrivent dans le cours normal d'une situation en milieu de travail.

[84] Enfin, la plaignante a été relevée de ses fonctions pour des motifs légitimes et dans les circonstances, le grief est injustifié.

6. Analyse et décision

[85] L'article 1-4.17 de la convention collective prévoit que le harcèlement psychologique est celui défini par la Loi sur les normes du travail. Le harcèlement psychologique y est défini comme étant :

> **« 81.18 (Définition) Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.**
>
> **(Conduite grave) Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »**

[86] Il ressort de cette définition que le harcèlement psychologique est constitué de quatre éléments. Premièrement, c'est une conduite vexatoire constituée de

comportements, paroles, actions ou gestes hostiles ou non désirés. Ces comportements, paroles, actions ou gestes doivent être répétés, sauf dans le cas d'une conduite grave. La conduite vexatoire doit porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la victime. En dernier lieu, cette conduite doit entraîner un milieu néfaste de travail.

Une conduite vexatoire

[87] Selon les dictionnaires courants dont le Petit Robert, le mot « vexer » signifie maltraiter par abus de pouvoir ou blesser quelqu'un dans son amour propre.

[88] Est vexatoire une conduite qui blesse, insulte, humilie, méprise, opprime :

> **" Le qualificatif vexatoire renvoie dans le contexte à une conduite qui contrarie ou blesse quelqu'un dans son amour-propre. Qui contrarie, c'est-à-dire qui cause du mécontentement, qui ennuie. Qui blesse, c'est-à-dire qui crée une sensation désagréable, un sentiment d'inconfort. Dans son amour-propre, c'est-à-dire le sentiment qu'a une personne de sa valeur. Il suffit donc d'une conduite qui rabaisse quelqu'un en le faisant apparaître inférieur ou méprisable ou encore, non fréquentable. » Champlain Regional College St-Lawrence Campus and Champlain regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union, T.A. Rodrigue Blouin, SAET 7958**

[89] L'hostilité ou la non désirabilité des gestes posés par le présumé harceleur permettent de qualifier le caractère vexatoire d'une conduite.

[90] L'hostilité d'un acte se manifeste par de l'agressivité ou équivaut à une conduite exercée par un ennemi. L'acte hostile peut être exercé subtilement ou ouvertement. L'arbitre Marc Gravel résume ainsi la portée du mot « hostile » :

> **« (243) Le sens courant du mot « hostile », de par la définition que l'on retrouve dans le dictionnaire Le Petit Robert, réfère à l'agressivité, mais aussi à plusieurs synonymes, tels que « adverse », « ennemi », « ingrat », « inhospitalier » et même « inamical ». Ce dictionnaire précise aussi « propos hostiles », comme des propos désobligeants, malveillants. » Syndicat des employées et employés de métiers d'Hydro-Québec, section locale 1500 S.C.F.P. – F.T.Q. et Hydro-Québec, D.T.E. 2008 T-74 (T.A.)**

[91] La notion d'un acte non désiré origine des décisions rendues en matière de harcèlement sexuel. Bien que ce critère puisse s'apprécier à première vue par les manifestations de la victime, des situations indésirables sans une manifestation explicite de la part de la victime peuvent être retenues. Dans ces circonstances, l'aspect non désiré s'apprécie en premier lieu à partir du comportement du présumé harceleur :

« Il peut par ailleurs s'agir d'une conduite non désirée. C'est-à-dire non souhaitée, non recherchée, non voulue. Ce qualificatif doit être rattaché au comportement comme tel du harceleur. Il est ici question d'une alternative à hostile. L'expression s'entend dès lors d'une conduite qui, même si non hostile, peut être éventuellement vexatoire. Il peut en être ainsi, à titre illustratif, dans le cas d'attitude qui tente subtilement d'exclure autrui sans raison apparente, de produire une forme de ghettoïsation ou simplement de rejeter l'altérité. Le droit prend pour acquis que ces diverses conduites sont nécessairement non désirées. » Champlain Regional College St-Lawrence Campus teacher's Union c. Cégep Champlain Campus St-Lawrence (Champlain Regional College St-Lawrence Campus) S.A.E. 7958, 31 août 2006, arbiter Me Rodrigue Blouin p.5

La répétition

[92] La répétition est l'essence du harcèlement. Le harcèlement est l'accumulation d'actes hostiles ou non désirés répétés qui peuvent être qualifiés d'anodins sur une base individuelle :

"(...) Le temps est de l'essence du harcèlement: c'est une faute qui comporte une durée. Le harcèlement est le résultat d'un certain nombre de gestes plus ou moins graves qui ont un caractère répétitif et persistant. Les premiers gestes peuvent paraître inoffensifs ou de peu d'importance. C'est l'accumulation des incidents qui, en rétrospective, fait apparaître leur véritable importance. Une preuve de harcèlement s'accommode mal du cadre étroit d'une limite temporelle trop courte. Les incidents qui composent le harcèlement constituent dans le cadre temporel convenu pour que soit admise la preuve de l'ensemble du comportement répréhensible de l'auteur du harcèlement(...) Chaque cas doit être apprécié par le tribunal, selon les circonstances(...) »Hippodrome de Montréal –et-Syndicat des employés de service de l'entretien de l'Hippodrome de Montréal, Me Claude Fabien, DTE 2003T-133 (TA) p.8 et p.9 rapporté par l'arbitre Me François Hamelin dans l'affaire Centre Hospitalier Régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières, le 5 janvier 2006, 2004-9453

L'atteinte à la dignité ou l'intégrité de l'employé

[93] La conduite vexatoire doit porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la victime.

[94] Selon le Petit Robert, la dignité signifie :

« 1. Respect que mérite quelqu'un. 2. Respect de soi. »

[95] La Cour Suprême a résumé dans l'arrêt Saint-Ferdinand la portée de la dignité. La dignité implique le droit de choisir ses valeurs et d'être valorisé et respecté. L'arbitre François Hamelin, dans l'affaire Centre Hospitalier Régional de Trois-Rivières, résume cette notion telle que définie par la Cour Suprême, aux pages 44 et 45 :

> « (...)
>
> **Le Tribunal des droits de la personne du Québec, dans Québec (Commission des droits de la personne) c. Lemay, précité, exprime correctement, à mon avis, l'essence du droit à la sauvegarde de la dignité de la personne (à la p.1972) :**
>
> > **En conséquence, chaque être humain possède une valeur intrinsèque qui le rend digne de respect. Pour la même raison, chaque être humain a droit à la reconnaissance et à l'exercice en pleine égalité des droits et libertés de la personne.**
>
> **À la lumière de la définition donnée à la notion de « dignité » de la personne et des principes d'interprétation large et libérale en matière des lois sur les droits et libertés de la personne, j'estime que l'art. 4 de la Charte vise les atteintes aux attributs fondamentaux de l'être humain qui contreviennent au respect auquel toute personne a droit du seul fait qu'elle est un être humain et au respect qu'elle se doit à elle-même. »**
>
> **Par ailleurs, contrairement au concept d'intégrité, à mon avis, le droit à la dignité de la personne, en raison de sa notion sous-jacente de respect, n'exige pas l'existence de conséquences définitives pour conclure qu'il y a eu violation. Ainsi, une atteinte même temporaire à une dimension fondamentale de l'être humain violerait l'art. 4 de la *Charte*. Cette interprétation s'appuie également sur la nature des autres droits protégés à l'art. 4, soit l'honneur et la réputation : *noscitur a sociis*. En effet, la violation de ces garanties ne requiert pas nécessairement qu'il existe des effets de nature permanente quoique ceux-ci puissent l'être. »**

[96] À partir des enseignements de la Cour Suprême du Canada dans l'affaire Ferdinand et de la jurisprudence arbitrale en matière de harcèlement psychologique, le commissaire Jean Paquette propose des éléments qui permettent de distinguer une atteinte à la dignité de celle à l'intégrité psychologique :

> **« (158) En somme, l'atteinte à l'intégrité psychologique ou physique doit (1) laisser des marques ou des séquelles qui dépassent un certain seuil et (2) occasionner un déséquilibre physique, psychologique ou émotif plus que fugace, sans qu'il soit nécessaire que cela soit permanent.**
>
> **(159) En toute logique, il est raisonnable de conclure que l'atteinte à la dignité ainsi que celle à l'intégrité psychologique ou physique doivent être plus que fugaces, mais que l'atteinte à la dignité vise les situations qui se**

situent sous le seuil de l'atteinte à l'intégrité. » Breton c. Compagnie d'échantillons « National » Ltée, 2006 QCCRT 0601

Un milieu de travail néfaste pour l'employé

[97] Finalement, la conduite vexatoire, qui avec le temps porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité de l'employé, doit entraîner un milieu néfaste de travail. Il devient psychologiquement difficile pour l'employé de travailler en présence d'une conduite vexatoire exercée intentionnellement ou pas par un collègue de travail ou un supérieur. L'employé a le droit de travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique et le législateur n'a pas retenu le critère de l'intention, ayant choisi de protéger le milieu de travail au lieu de punir le harceleur.

L'appréciation de la preuve

[98] Tel que décrit précédemment, le harcèlement psychologique englobe des actes qui peuvent apparaître individuellement anodins ou même légitimes. Cependant, lorsque les actes sont analysés avec une perspective globale, c'est-à-dire comme un tout, un continuum, l'appréciation desdits actes peut révéler le caractère hostile ou non désiré et être constitutif de harcèlement psychologique. L'appréciation doit donc être globale. Également, plusieurs éléments constituant le harcèlement psychologique sont évalués à partir de leurs effets sur la victime tels que l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité. Chaque personne a sa propre signification de la dignité ou de l'intégrité qui se définit à partir de leur expérience de la vie. La jurisprudence a défini la dignité et cette définition prend tout son sens à travers les yeux de la victime :

> **"L'atteinte à la dignité est d'un registre subjectif qui ne peut être analysé qu'au cas par cas. En fonction de leur histoire familiale ou de leurs expériences antérieures, les personnes seront plus ou moins affectées par des remarques désobligeantes constantes. Passé un certain seuil d'agression, tout le monde est affecté. » Hirigoyen, Marie-France, Malaise dans le travail – Harcèlement moral – Démêler le vrai du faux, Éditions La Découverte et Syros, Paris 2001, page 18**

[99] D'autre part, la preuve ne peut être analysée que subjectivement ou qu'à travers les yeux de la victime. Cette approche pourrait être risquée, considérant le profil psychologique des « fausses victimes » tel que résumé par le commissaire Guy Roy :

> **"(95) Comme on vient de le voir, il est périlleux de prendre, comme unique point d'analyse, la seule perception du plaignant. Ce point de vue peut être d'une victime ou d'une personne ayant des problèmes de victimisation ou souffrant de paranoïa. De plus, chaque personne, en raison de ses traits de**

personnalité, de son éducation, de sa religion et de son milieu de vie, réagit différemment à une même situation voire à une même conduite.

(96) L'appréciation de la conduite par une personne possédant une vision tronquée de la réalité, peut mener à des aberrations. En effet, cette seule perception ferait en sorte que chaque plainte devrait être accueillie puisque la conduite constituerait toujours du harcèlement pour la présumée victime, sinon pourquoi s'en plaindrait-elle ? » Bangia c. Nadler Danino S.E.N.C., 2006 QCCRT 0419, 24 août 2006

[100] Et, l'arbitre François Hamelin suggère de tenir compte du trait de caractère ou de l'état de santé mentale de la personne qui se dit victime de harcèlement psychologique, trait ou état de santé qui peuvent permettre de mieux définir le caractère raisonnable des perceptions de la victime :

« (76) Il est en effet important de s'assurer qu'un trait de caractère (agressivité, méfiance, tendance à la victimisation, etc.) ou une maladie mentale (troubles d'adaptation, dépression, etc.) de la présumée victime n'est pas à l'origine du déclenchement, de l'évolution et de la persistance de la conduite dénoncée du présumé harceleur, ce qui donne un éclairage de la situation qui n'est pas celui d'une victime raisonnable. » Ville de Montréal c. Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP), 27 février 2009

[101] Autant il serait périlleux d'analyser la preuve que du point de vue de la victime, il serait aussi périlleux d'analyser la situation en ne tenant compte que des explications ou des perceptions du présumé harceleur, qui a tendance à nier, justifier ou diminuer les conséquences de sa conduite :

"L'expérience m'a montré qu'au niveau individuel les harceleurs cherchent toujours des excuses et invoquent l'erreur, la maladresse, la plaisanterie pour justifier leur comportement :

« je n'avais pas vu que cela était un problème pour lui (ou elle) ! »

« J'ai obéi aux ordres ! »

« Je n'ai rien fait de grave, il (ou elle) était trop sensible ! » Hirigoyen, Marie France, Malaise dans le travail – Harcèlement moral – Démêler le vrai du faux, Éditions La Découverte et Syros, Paris 2001, p.50-51

[102] En conséquence, l'approche objective-subjective du point de vue d'une personne raisonnable permet une appréciation factuelle de la preuve tout en tenant compte du caractère subtil du harcèlement psychologique :

"Aux fins de l'analyse de la preuve, le tribunal doit privilégier une approche globale et s'en rapporter au modèle « subjectif-objectif ». Selon ce test, il faut décider si une personne raisonnable présentant les mêmes

caractéristiques que la plaignante et placée dans de semblables circonstances pourrait raisonnablement conclure à du harcèlement psychologique. Une conclusion raisonnable s'entend d'une conclusion réfléchie, objectivement dégagée des faits et qui se situe dans une juste moyenne. » Me Rodrigue Blouin, Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union c. Cégep Champlain Campus St-Lawrence (Champlain Regional College St-Lawrence Campus), S.A.E. 7958, 31 août 2006, page 3.

[103] La perspective d'une personne raisonnable doit englober les caractéristiques objectives et subjectives de la victime, tel que décrite par le professeur Brunelle et rapportée par Me François Hamelin à la page 38, dont nous citons les extraits pertinents à la présente:

« En fait, nous croyons que le critère de la « victime raisonnable » ou, autrement dit, de la « personne raisonnable » placée « dans les mêmes circonstances » constitue une norme d'identification plus objective et plus à même de réaliser l'objet de l'article 10.1.

(...)

En clair, le tribunal devrait apprécier le comportement reproché sous l'angle d'une « personne raisonnable » soit, mais qui partage la caractéristique personnelle de la victime de harcèlement. En ce sens, l'appréciation subjective de la victime elle-même n'est peut-être pas totalement dépourvue de pertinence mais elle ne saurait être déterminante pour autant. » Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières, (2006) R.J.D.T. 397, 5 janvier 2006.

[104] En somme, le décideur doit déterminer si une personne raisonnable, placée dans une situation similaire à celle de la victime et munie des mêmes caractéristiques, qualifierait la conduite du présumé harceleur de vexatoire, blessante ou inopportune.

[105] Également, pour convaincre le décideur qu'une conduite est vexatoire, le plaignant doit mettre en preuve des faits. Une preuve qui repose sur des perceptions ou des suppositions n'est pas suffisante pour établir du harcèlement psychologique. Des faits qui affectent directement la victime doivent être prouvés :

« (65) (...)

Mais pour fonder une plainte de harcèlement psychologique, des faits plus directs et individuels doivent être prouvés. » Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union c. Cégep Champlain Campus St-Lawrence (Champlain regional College St-Lawrence Campus), S.A.E. 7958, 31 août 2006, Me Rodrigue Blouin, p.11

[106] Dans l'affaire Alliance des professeures et professeurs de Montréal (CSQ) et Commission scolaire de Montréal, le 17 juillet 2006, 2005-6690, l'arbitre Me Fernand Morin décrit l'importance de tenir compte des versions de la présumée victime et du présumé harceleur :

> **« Peut-être convient-il de le réitérer, que dans un contexte général de cette double affaire, il importe de tenter, en bout de piste, de saisir la trame générale pour vérifier s'il s'agit bien d'un comportement systémique de la part du directeur. À ce sujet, nous croyons qu'une plainte de harcèlement porte à la fois sur les actes et le comportement de deux personnes et en l'occurrence, Mme Boily et M. Trottier : l'une étant la prétendue harcelée et l'autre, le prétendu harceleur. Comme on ne saurait parler d'un recto sans sous-entendre l'existence du verso ou de la forme concave sans connaître celle connexe, de même en serait-il de l'épithète « harcelé » qui implique l'acte d'un harceleur. Cette évidence exige, pour les fins de cette affaire, que nous considérions à la fois ces mêmes deux intervenants. Agir autrement, soit en fixant notre attention seulement sur le fait de l'un, nous risquons de commettre, par inadvertance, quelques injustices à tout le moins à l'égard de l'autre. Ainsi, nous devons prêter attention aux deux pôles de l'axe harcelé/harceleur. »**

[107] Enfin, dans l'affaire Breton et Compagnie d'échantillons « National » Ltée, le commissaire Jean Paquette propose une démarche d'analyse de la preuve que je retiens :

> **« 150.6 Avant toute chose, il faut examiner la présence d'une conduite vexatoire. L'utilité de l'analyse des deux éléments de l'atteinte à la dignité ou l'intégrité et celui du milieu de travail néfaste ne se manifeste qu'en présence d'une preuve prépondérante de conduite vexatoire. En effet, sans conduite vexatoire, il ne peut pas y avoir d'effets. Par ailleurs, si les effets sont présents sans l'existence d'une conduite vexatoire, il ne s'agit pas de harcèlement psychologique.**
>
> **150.7. Il s'agit donc en premier de répertorier les divers comportements, paroles, actes ou gestes reprochés à une ou plusieurs personnes par celle qui s'estime victime de harcèlement psychologique. Ensuite, il faut déterminer si ces comportements, paroles, actes ou gestes sont répétés et vérifier leur caractère hostile ou non désiré pour conclure à l'existence d'une conduite vexatoire.**
>
> **150.8. En résumé, des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui sont répétés et qui sont hostiles ou non désirés constituent la manifestation d'une conduite vexatoire au sens du premier alinéa de l'article 81.18 L.n.t. Si des conduites sont hostiles ou non désirées, mais qu'elles ne sont pas répétées, il ne s'agit pas d'une conduite vexatoire au sens de la *Loi*. De même, des conduites qui sont répétées, mais qui ne sont pas hostiles ou non désirées, ne seront pas une conduite vexatoire. Sans**

la preuve d'une conduite vexatoire, il n'y a pas de harcèlement psychologique, sous réserve du cas de la conduite grave.

(...)

152.1. Il faut aussi faire une appréciation globale de la preuve et garder une perspective d'ensemble des divers comportements, paroles, gestes ou actes pour déterminer leur caractère vexatoire. Il ne faut pas se limiter à les examiner au cas par cas. Cet examen demeure pertinent et nécessaire, mais l'analyse globale permet d'évaluer le degré réel de gravité de l'ensemble des conduites. » Mario Breton c. Compagnie d'échantillons « National » ltée, 2006 QCCRT 0601, Me Jean Paquette, p.28.

[108] Le tribunal doit non seulement analyser les deux versions mais doit permettre toute preuve visant à situer le contexte dans lequel la conduite vexatoire se produit. Ainsi, le décideur est en mesure d'établir un portrait global de la situation. (Voir Alliance des professeures et professeurs de Montréal (CSQ) et Commission scolaire de Montréal, le 17 juillet 2006, 2005-6690).

[109] Dans la présente affaire, il ressort de la preuve que la majorité des gestes ou paroles invoquées au soutien du grief ont été exercées par des représentants de l'employeur, dans un contexte où ce dernier évalue que la plaignante a des problèmes de rendement. La partie patronale soumet que bien que les interventions de l'employeur dans un tel contexte peuvent entraîner un certain stress ou même un certain inconfort, ces dernières sont légitimes et font partie inhérente des droits de gestion d'un employeur.

[110] Le commissaire Jean Paquette résume les critères développés par la jurisprudence pour apprécier le comportement d'un employeur dans le cadre d'une plainte de harcèlement psychologique :

« Ainsi, l'employeur possède une discrétion étendue sur la direction et le contrôle du personnel. Par ailleurs, l'exercice normal du droit de direction implique inévitablement du stress et des désagréments pour les salariés. L'exercice discrétionnaire du droit de direction de l'employeur ne peut constituer un abus que s'il est exercé d'une manière arbitraire, déraisonnable ou discriminatoire. De plus, cet abus ne peut constituer du harcèlement psychologique que s'il satisfait aux éléments essentiels de l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail. à titre d'exemples issus de la jurisprudence, voici des gestes qui relèvent du droit de direction : établir et faire respecter les procédures et les procédés de travail ainsi que les règles et les usages du milieu de travail, contrôler et évaluer le rendement, contrôler la qualité du travail accompli et la présence au travail, aider les employés en difficultés, les soumettre à une surveillance étroite, imposer des mesures disciplinaires pour un motif valable et obliger à satisfaire à des exigences propres à la nature des fonctions. » Margaret Charbonnier c. Stroms Entreprises Ltd, CRT, 16 janvier 2008, page 20

[111] L'utilisation de moyens normaux ou usuels dont un employeur dispose pour amener un employé à rencontrer ses devoirs et obligations dont un rendement adéquat ne constitue pas une conduite vexatoire, comme le souligne l'arbitre Marc Gravel :

> **« (90) Un employeur qui cherche à obtenir de ses salariés un rendement adéquat par les moyens normaux qu'il a à sa disposition, que ce soit le dialogue, la formation ou même la discipline, et qui emploie efficacement et à bon escient ces outils à sa disposition ne crée certainement pas une atmosphère de travail délétère et ne commet pas davantage d'acte vexatoire. Il est fort possible, cependant, selon la personnalité du salarié, qu'il puisse considérer les remontrances ou explications qu'on lui fait comme étant vexatoires. Cela ne les rend pas telles.**

[112] Dans la présente affaire, au soutien de la plainte de harcèlement psychologique, la plaignante soumet plusieurs incidents qui auraient été exercés au cours des années 2004, 2005 et 2006 par quatre supérieurs : Mme Lili Leporé, Mme Francine Gagnon, M. Pierre Côté et Mme Lisette Tremblay.

[113] Dans son ensemble, la preuve de divers incidents est non contradictoire sauf quant à l'incident concernant le salarié Verdi. Incident qui apparaît significatif. La version de la plaignante est contredite par celle de Mme Gagnon et celle de M. Côté. Le tribunal doit donc en retenir une. À cette fin, la force probante d'un témoignage s'établit à partir de la crédibilité du témoin. Crédibilité qui s'apprécie en fonction de plusieurs critères résumés par Me Martin Côté :

> **« Il appartient à l'arbitre d'apprécier la force probante à accorder à chaque témoignage. La crédibilité d'un témoin est appréciée en rapport avec divers critères tels : le degré de connaissance des faits rapportés, le degré de mémorisation, la clarté de l'énoncé, l'intérêt que peut avoir le témoin à témoigner dans tel sens, sa franchise et sa spontanéité ou, par contre, sa réticence, le degré de cohérence du témoignage, etc.**
>
> **Lorsqu'un témoignage renferme des contradictions ou des réticences ou reflète un manque d'honnêteté, c'est tout le témoignage qui doit être rejeté et non pas seulement une partie. Ou le témoin est crédible ou il ne l'est pas.**
>
> **La corroboration d'un témoignage le rend plus crédible. Un témoignage non contredit ou corroboré par plusieurs personnes est susceptible de plus de crédibilité que le témoignage non corroboré ou contredit.**
>
> **La crédibilité d'un témoin peut également être influencée par des événements extérieurs généralement rapportés par d'autres témoins : une condamnation antérieure, une déclaration antérieure incompatible, des faits qui font ressortir la malhonnêteté du témoin ou sa partialité, etc. L'arbitre doit aussi tenir compte de ces éléments en appréciant la crédibilité du témoin. » Le syndicat National des travailleurs de Roberval et Abitibi-Consolidated Inc. T.A., 13 septembre 1998, AZ-98141281, p.25**

[114] J'estime que la plaignante est particulièrement peu crédible lorsqu'elle témoigne au sujet de l'affaire Verdi. Non seulement elle n'est pas claire mais elle n'est pas franche. D'une part, elle nie avoir accepté un règlement à l'insu du salarié alors que la preuve écrite dont un écrit émanant d'elle-même démontre qu'elle a accepté un règlement le 4 août 2005. Puis, le montant du chèque remis au salarié lors de la rencontre du 17 août correspond au montant du règlement. D'autre part, j'estime tout simplement invraisemblable qu'un salarié serait fâché au point de requérir l'intervention d'un supérieur parce que l'inspecteur-enquêteur assigné à son dossier pars en vacances, explication que la plaignante a fournie lors se son témoignage. La preuve documentaire corrobore plutôt la version de Mme Gagnon, c'est-à-dire que M. Verdi était fâché car la plaignante avait accepté un règlement à son insu et qu'elle lui demandait de signer une renonciation au cours de la rencontre du 17 août.

[115] De plus, j'ai noté à plusieurs reprises que la plaignante répondait d'une manière évasive ou n'avait aucun souvenir de tout incident qui allait à l'encontre de ses intérêts. Notamment, la plaignante a affirmé n'avoir aucun souvenir d'une rencontre qui se termine sur une note positive avec Mme Gagnon et qui survient dans les jours entourant la rencontre avec M. Verdi. Lorsque confrontée en contre-interrogatoire aux courriels établissant son acceptation à un règlement, elle a répondu tout simplement qu'elle avait un travail d'enquête à faire. Puis, sur la question des délais de traitement des plaintes à respecter, la plaignante a souligné ne pas avoir signé de document à cet effet et ainsi elle laissait sous-entendre ne pas être liée par de tels délais alors que la déclaration de services aux citoyens est très claire. Enfin, elle affirme avoir envoyé des mails ou appeler Mme Gagnon avant de rentrer au travail, affirmation qui n'est aucunement corroborée.

[116] D'autre part, dans leur ensemble, les témoignages de Mme Tremblay, M. Côté et Mme Gagnon sont constants et vraisemblables et surtout sont corroborés par d'autres éléments mis en preuve dont des écrits. Je retiens donc ces derniers témoignages.

[117] Tel que relaté précédemment, tous les supérieurs de la plaignante au cours des années 2005 et 2006 semblent être visés par la plainte de harcèlement psychologique puisque la plaignante soutient qu'ils ont tous à un moment ou à un autre prononcé des paroles ou adopté un comportement blessant. La preuve ne révèle aucun complot ou connivence de la part des quatre supérieurs visés et il m'apparaît peu vraisemblable que quatre personnes en autorité aient cherché à harceler la plaignante. Il ressort plutôt de la preuve que la plaignante a accumulé divers incidents dans le temps et qu'elle les a réunis au soutien de sa plainte. Somme toute, j'estime au départ que la preuve ne permet pas d'identifier un présumé harceleur ou un groupe de personnes qui aurait adopté une conduite vexatoire à l'égard de la plaignante.

[118] D'autre part, au soutien de la plainte, Mme Henri soumet plusieurs interventions posées par des représentants de l'employeur : rencontre avec le salarié Verdi et rencontres subséquentes, refus d'avancement d'échelon et évaluation négative, congé provisoire à son retour de maladie.

[119] J'estime qu'il ressort de la preuve que chacune de ces interventions a été exercée d'une manière respectueuse et qu'elles font partie des prérogatives de gestion de l'employeur. Bien que je puisse concevoir que la situation a dû entraîner un certain stress et désagrément pour la plaignante, d'autant plus que la preuve révèle que ces interventions ont été exercées à l'intérieur d'une période rapprochée et au cours de laquelle la condition de la plaignante était fragile, j'estime qu'il ne ressort aucunement de la preuve que l'un des représentants de l'employeur n'ait adopté une conduite vexatoire, c'est-à-dire qui a pu blesser, insulter, humilier, mépriser ou opprimer la plaignante.

[120] La preuve démontre clairement que la plaignante a de la difficulté à exercer son nouvel emploi d'inspecteur-enquêteur et ce dès la première année en fonction. La preuve démontre que l'employeur la supporte en lui offrant de reprendre la formation et en lui assignant des coachs. Elle bénéficie du support de son employeur à compter de l'année 2002. Après trois années de support, le témoignage de M. Côté est clair et convaincant, la plaignante a encore des difficultés significatives. Son évaluation est bien appuyée notamment par le tableau préparé par Mme Gagnon. Quant au tableau, je tiens à souligner que la preuve a révélé dans son ensemble que Mme Gagnon l'a préparé de bonne foi et outre quelques erreurs de calcul faites sans malice, ledit tableau révèle que la plaignante a de la misère à rencontrer les délais de traitement attendus. Dans les circonstances, le refus d'avancement d'échelon et l'évaluation négative étaient fondées ainsi que l'adoption des autres mesures de soutien dont un plan d'action.

[121] Puis, dans l'affaire Verdi, la preuve révèle que la plaignante a commis une erreur qui a été portée à la connaissance de son employeur, en présence du salarié. La plaignante a commis une erreur significative et dans les circonstances, le ton ferme adopté par sa chef d'équipe s'explique et ne constitue pas une conduite vexatoire. La situation a dû être gênante pour la plaignante puisque dénoncée en présence d'un tiers, mais elle résultait d'une erreur qu'elle avait commise. D'autre part, la preuve révèle que Mme Gagnon et Mme Henri, dans les jours qui ont suivis cet incident, ont réussi à se parler d'une manière civilisée et respectueuse et qu'à l'issue de ladite rencontre, la plaignante a signifié s'être réconciliée. Réconciliation qui ne correspond pas à une conduite harcelante et qui généralement se caractérise plutôt par un bris de communication.

[122] Également, bien que je puisse apprécier que la plaignante n'ait pas aimé les évènements entourant son retour au travail (pas d'accueil, déménagement de son bureau sans avis et mise en congé provisoire), j'estime que ces faits doivent être analysés à la lumière des circonstances. La preuve révèle que ses supérieurs n'étaient pas au courant de son retour au travail. Et cette affirmation est tout à fait plausible, puisque le papier de son médecin traitant confirmant son retour au travail est rentré aux ressources humaines le 4 janvier alors que le personnel était en vacances et cela à quelques jours de la date proposée soit le 6 janvier 2006. De plus, la décision prise par l'employeur m'apparaît fondée et prise dans l'intérêt de la plaignante. Il était de son

intérêt que son retour au travail soit planifié autant au niveau de la charge de travail que des mesures de soutien. Et l'employeur devait être rassuré quant à la capacité de la plaignante de reprendre son travail.

[123] D'autre part, bien que je puisse concevoir que le fait de devoir rechercher son bureau, au retour d'un congé de maladie, soit blessant, la preuve démontre que l'employeur ne l'attendait pas et que cette situation résulte d'un malentendu fortuit.

[124] En somme, la preuve ne permet pas d'identifier un harceleur ni l'exercice d'une conduite vexatoire. Au contraire, la preuve démontre plutôt que les représentants de l'employeur ont exercé leur droit de direction en cherchant à obtenir de la plaignante le rendement attendu et à cette fin, ils ont adopté les moyens usuels et appropriés à leur disposition. Bien que cette situation ait pu entraîner désagrément et stress chez la plaignante et la perception d'être harcelée, et cela vu la succession des évènements, j'estime que la plainte de harcèlement psychologique est dans son ensemble non fondée.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE les deux griefs.

Me Maureen Flynn, arbitre

REÇU LE
23 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Assesseur syndical : M. Denis Bergeron

Assesseure patronale : Mme Jocelyne Hamel

Procureur syndical : Me Pierre Leblanc

Procureure patronale : Me Claudia Dao

Dates d'audiences : Six journées d'audition entre le 3 juin 2008 et le 10 juillet 2009

Date de délibéré : Le 1er octobre 2009

Date de délibéré avec les assesseurs : Le 11 novembre 2009

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

REÇU LE
2 3 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

No. de dépôt :
Date : Le 18 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : Me MAUREEN FLYNN

LE SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC
Ci-après appelé « le syndicat »

Et

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
Ci-après appelé « l'employeur »

Plaignant : Ernest Lauzon
Ministère : Ministère du revenu
Nos du greffe : 01-03-005496; 01-03-005488; 01-03-005487
Nos du syndicat : 107249; 99171; 99170
Convention collective : Conditions de travail des fonctionnaires (2003-2010)

SENTENCE ARBITRALE

---

1. Les griefs

[1] Par le biais des trois griefs, le syndicat conteste le bien fondé de trois mesures disciplinaires dont deux suspensions et un congédiement.

[2] Les parties admettent que la procédure d'arbitrage a été suivie, que la soussignée a été valablement saisie des trois griefs et que le tribunal d'arbitrage a juridiction.

2. La question en litige

[3] Est-ce que les trois mesures disciplinaires prises par l'employeur sont fondées ?

3. La preuve

[4] Le plaignant débute au ministère du revenu en 1997 comme agent de recouvrement fiscal dans un centre d'appel. Il acquiert sa permanence au cours de l'année 2001. Vers la fin de l'année 2003 ou au début de l'année 2004, il est transféré aux recours administratifs allégés. Il affirme ne pas connaître un document intitulé « régime ministériel d'horaire variable » mais reconnaît avoir pris connaissance de la directive administrative DIA-35 portant sur la gestion de la présence au travail. Le plaignant reconnaît être familier avec les modalités d'application de l'horaire variable.

[5] M. Pierre Caron est cadre gestionnaire depuis 2002 au ministère du revenu. Au cours de l'année 2006, dans le cadre d'une restructuration des services, il devient le supérieur immédiat du plaignant qui travaillait alors aux « recours allégés ». Son bureau est situé à environ 25 pieds du bureau du plaignant et à compter du mois de janvier 2007, leurs bureaux respectifs sont séparés par un paravent.

[6] Le supérieur immédiat de M. Pierre Caron est M. Claude Girard. Ce dernier est, depuis une dizaine d'années, directeur régional du Centre de perception fiscale situé au 4 Place Laval. Il connaît le plaignant depuis 1999 et avant les évènements entourant les mesures disciplinaires, il est intervenu dans une évaluation de rendement du plaignant. A cette occasion, en 2003, l'employeur avait noté notamment que le plaignant ne respectait pas le temps alloué aux pauses, qu'il lisait son journal pendant les heures de travail, qu'il ne respectait pas la procédure établie concernant les absences. Globalement, son rendement fut alors évalué insuffisant. Le plaignant a alors émis des commentaires dont les plus pertinents à la présente affaire sont :

« (...)

La personne qui a fait la fiche, notamment une Chantal Picard est gestionnaire intérimaire. Elle a été nommée dans un programme d'échange entre les ministères pour un an à titre expérimental. Elle n'a aucune connaissance de la perception, ni d'expérience ni d'expertise, ce qui fait qu'elle n'a aucune compétence pour compléter une tel fiche. A plusieurs reprises, nous avons reçu des instructions de Mme Picard qui était erronée et elle a du les annuler, créant de la confusion.

L'évaluation semble tourner autour du fait que je ne respectais pas mes pauses. Cependant, je n'ai jamais été avisé verbalement de ce fait. De plus, la seule fois qu'elle m'a fait la remarque que je lisais mon journal à mon bureau, j'étais en pause. Elle a mis ma parole en doute et ceci représente un harcèlement personnel car elle ne pouvait savoir. Comme je travaillais le soir, mon horaire était de 12.30PM @ 8.00PM. Je me suis toujours présenté vers 11.30am pour débuter ma journée et je n'ai jamais été en retard. Aussi, il y avait très peu de volontaire pour travailler le soir alors que moi, je me suis porté volontaire. (...)

Assiduité : 12 jours de maladies sont accordés à chaque employé par année. Le fait de les prendre n'a rien à faire avec l'assiduité de tous les jours.

Ponctualité : tel que mentionné ci-haut, je me suis toujours présenté au travail avant le temps requis et les 2 heures mentionnées était parce que je ne me sentait pas bien. On m'a refusé 2 heures de maladies parce que je suis parti à 6.00PM au lieu de 8.00PM après avoir travaillé pendant mon heure de souper et on m'a refusé les 2 heures que j'ai travaillé. (...)

Sens des responsabilités : les fois que je lisais mon journal à mon bureau étaient pendant mes pauses et mon heure de souper. A 2 reprises, j'ai dû mentionner ce fait à Mme Chantal Picard. Durant les soirs, les nouveaux ARF qui étaient des finissants de CEGEP voulaient parler au lieu de travailler. Etant un employé d'expérience, j'ai montré l'exemple par mon travail à effectuer des appels au lieu de jaser. Bien souvent, il n'y avait pas de conseiller technique les soirs et les jeunes venaient me voir pour les aider. Je n'ai jamais refusé d'aider qui que ce soit. J'ai organisé un 5 à 7 pour ces nouveaux employés et je l'ai ai encouragé dans leur nouvelle carrière en montrant l'exemple. C'est ça le sens des responsabilités.

Esprit de décision : tous les dossiers pour lesquels j'ai pris des ententes, transférés aux recours, correction comptable, etc. n'ont jamais été questionnés. (...)»

[7] Le 9 septembre 2004, le plaignant reçoit une nouvelle évaluation de rendement qui indique globalement un rendement satisfaisant. M. Claude Girard participe également à cette évaluation. L'employeur note alors que sa quantité de travail est au dessus de la moyenne du groupe. Il note qu'il a dû conscientiser le plaignant quant à

l'utilisation des congés de maladie et qu'il manque parfois de tact envers les personnes de son entourage, ses répliques étant à la limite du respect. Le plaignant réagit par écrit et dont les extraits les plus pertinents sont reproduits :

> **« (...) Assiduité :**
>
> **J'ai été absent 1 ½ journée en onze mois et le commentaire à l'effet que je m'absente occasionnellement est injustifié. (...)**
>
> **Relations humaines :**
>
> **Le commentaire à l'effet que je m'accorde difficilement avec mon entourage est erroné et abusif ! C'est grâce à mon initiative si tous les autres ARF ont accepté d'augmenter leur charge de travail. J'ai organisé le jour de reconnaissance pour le service et je suis constamment en relation interpersonnelle avec tout le monde. J'ai même apporté mon support à la gestionnaire durant nos réunions de service lorsque certains ARF se permettaient des remarques négatives à son endroit. (...) »**

[8] L'évaluation datée du 27 mars 2006 indique que le rendement du plaignant est très bon. L'employeur note toutefois que le plaignant « a sollicité à de nombreuses reprises des journées de vacances ou crédits horaires le jour même, il doit veiller à planifier et communiquer à l'avance ces journées. » Également, son supérieur immédiat note sur le plan des relations humaines qu'il « a fait des efforts positifs et il doit veiller à demeurer réceptif à son environnement et continuer à maintenir le bon climat qui prévaut dans l'équipe. »

[9] D'autre part, un horaire de travail variable est en vigueur depuis le 1er octobre 2000 au ministère du revenu. La période d'amplitude quotidienne s'étale entre 7h30 et 17h30 incluant une période de repas de 45 minutes. Toutefois les employés doivent être présents au cours de deux périodes fixes qui s'échelonnent entre 9h30 et 11h00 et 14h00 et 15h30. Également, les employés peuvent accumuler en crédits horaires à chaque mois, un maximum de 14 heures qu'ils peuvent prendre en congé au cours du mois suivant. Ces congés doivent être autorisés par le chef de service. Enfin, chaque employé doit enregistrer son temps dans le système informatique et la plupart le font quotidiennement. Les employés indiquent l'heure d'entrée, de départ, de sortie et de retour. M. Claude Girard explique que tout temps effectué avant le début de l'horaire établi à 7h30 est considéré non travaillé.

[10] M. Lauzon explique qu'il arrivait toujours au travail à 7h30 car il souhaitait accumuler des crédits horaires. Il avait la mauvaise habitude dès le lundi de compléter son horaire pour la semaine qui s'amorçait. Il le faisait, appliquant toujours le même horaire. Parfois, il devait faire des corrections lorsqu'il prenait des congés de maladie ou des crédits horaires. Il se fiait à l'agent de bureau. Ce dernier l'avisait de corriger ses feuilles de temps.

[11] Les responsabilités des gestionnaires et des employés en matière de gestion de la présence au travail sont définies dans une directive administrative diffusée sur l'intranet. Plus particulièrement, les employés doivent obtenir l'autorisation de leur supérieur pour quitter avant l'heure prévue et leurs rôles et responsabilités respectifs sont résumés comme suit :

> « 3. Rôles et responsabilités
>
> L'employé a la responsabilité de :
>
> - être assidu et ponctuel au travail ;
> - respecter l'horaire de travail qui lui est applicable ;
> - enregistrer sa présence au travail ;
> - obtenir l'autorisation préalable de s'absenter ou de signifier toute absence imprévisible par un appel téléphonique au début de son horaire de travail ;
> - respecter les délais de préavis prévus ;
> - produire le formulaire « Autorisation d'absence » ou autre document approprié et les pièces justificatives requises.
>
> Le supérieur immédiat a la responsabilité de :
>
> - s'assurer de la présence assidue et ponctuelle des employés ;
> - informer les employés de la procédure à suivre en cas d'absence ;
> - recevoir et autoriser les demandes de congés des employés en tenant compte, s'il y a lieu, des nécessités du service et des règles prévues à cette directive ;
> - exiger tout renseignement et/ou pièce justificative nécessaires à l'autorisation de l'absence ;
> - vérifier la nature, la durée et la fréquence des absences et en rechercher les causes, s'il y a lieu ;
> - prendre les dispositions nécessaires pour corriger les abus ou les manquements aux règles établies.
>
> (...) »

[12] D'autre part, le plaignant relate qu'il a quitté le 20 décembre 2007 au lieu du 21 décembre 2007 jusqu'au 2 mars 2008 en congé. Il était alors épuisé. Il relate qu'il avait d'ailleurs demandé à M. Caron d'être exempté d'une formation offerte le 4 décembre étant épuisé. M. Caron a refusé, alléguant que la formation était prévue depuis longtemps et qu'il ne pouvait la reporter. Ne se sentant pas bien, le plaignant a dû quitter à 15h50.

[13] N'appréciant pas le courriel transmis le 20 décembre 2007 par M. Caron, le plaignant a décidé de quitter cette journée, au lieu du 21 décembre comme prévu. M. Caron lui avait écrit le 20 décembre 2007 le courriel suivant :

> **« Bonjour Ernest,**
>
> **J'ai reçu information aujourd'hui que lors de la journée de formation que tu as reçu le 2007-12-04, tu as quitté le cours à 15h50. Je n'ai pas été informé de ta part que tu devais quitter plus tôt.**
>
> **J'ai également consulté « Gestion du temps » et tu inscrits ton temps jusqu'à 16h30 ?**
>
> **SVP me donner la raison de ton départ et également modifier « Gestion du temps » en conséquence.**
>
> **SVP me confirmer le tout.**
>
> **Merci »**

[14] Le plaignant explique qu'il devait au cours du congé de deux mois s'étalant du 21 décembre 2007 au mois de mars 2008, se rendre à Cuba afin d'y rejoindre son épouse qu'il a connue en 1995 et mariée en1999, et à qui il avait, au fil du temps, envoyé 25 000$. Ils devaient au cours de ce congé, choisir un site sur lequel serait bâtie leur résidence. Cependant, il est revenu plus tôt, sa conjointe ayant changé d'idée. Elle voulait immigrer au Canada et devant le refus du plaignant d'adhérer à son projet, elle a demandé le divorce. Le plaignant a vécu cette rupture difficilement. C'était pour lui un projet de vie. Il devait déménager à Cuba afin d'y rester le restant de ses jours et y vivre avec cette femme. Il est donc revenu le 9 février et a repris le travail le 2 ou le 3 mars 2008.

[15] Le plaignant ajoute que son supérieur immédiat était au courant qu'il était démotivé puisqu'il avait appris que seuls les signataires d'un grief réclamant un ajustement salarial recevraient dans le cadre d'un règlement global une indemnisation. N'ayant pas signé ledit grief, le plaignant était exclu et il estimait que cette décision était injuste, ayant travaillé au même titre que les signataires. Il est donc intervenu afin d'envisager la possibilité de poursuivre le Conseil du trésor et en discutait avec d'autres employés. Il a perdu le contrôle. Les pauses ont pris le bord. Tout a pris le bord.

[16] D'autre part, le plaignant explique qu'il est appelé à travailler par moments avec des gens difficiles et que même M. Girard avait proposé aux agents de recouvrement fiscal, lorsqu'ils sont confrontés à des cas difficiles, d'aller prendre une marche. Le plaignant a choisi de garder un journal sur le coin de son bureau qu'il consultait comme échappatoire pour alléger le travail.

[17] Le 15 avril 2008 à 14h00, M. Pierre Caron remet au plaignant une réprimande. Il est accompagné de M. Michel Tessier :

> **« Monsieur,**
>
> **Nous vous informons que nous vous réprimandons pour les motifs suivants :**
>
> - **Le 13 mars 2008, vous avez assisté à une formation offerte par Revenu Québec. J'ai constaté, ainsi que le formateur, que vous sembliez dormir durant cette formation ;**
> - **Le 27 mars 2008, vers 14h15, vous avez été surpris à lire votre journal à votre bureau ;**
> - **Le 28 mars 2008, vous avez pris une 1ère pause d'une quinzaine de minutes suivi d'une 2e pause de 33 minutes soit de 9h59 à 10h32 ;**
> - **Le 31 mars 2008, vous avez pris une pause de 25 minutes soit de 10h05 à 10h30 ;**
> - **Au cours des mois de mars et avril, nous avons constaté des absences non motivées de votre poste de travail.**
>
> **Ces comportements ne peuvent être tolérés d'aucune façon d'autant plus que vous avez déjà eu plusieurs avertissements verbaux dans le passé.**
>
> **Nous vous rappelons qu'en vertu des dispositions de vos conditions de travail (article 8-30.09) vous avez droit à deux périodes de repos de 15 minutes durant votre journée de travail. Nous vous demandons de respecter strictement le temps prescrit pour ces pauses.**
>
> **Nous espérons que vous saurez tirer profit de cette mesure disciplinaire pour amender votre comportement car toute récidive nous obligera à prendre à votre égard des mesures disciplinaires plus sévères.**
>
> **Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire en recourant à la procédure de grief prévue à vos conditions de travail. »**

[18] M. Caron lit la mesure et demande au plaignant s'il a quelque chose à dire. Il répond par la négative. M. Caron estime que le plaignant réagit d'une manière condescendante, notamment en souriant au cours de la lecture de la mesure. Une fois

sorti de la salle, le plaignant déchire la réprimande écrite. Par la suite, il avise M. Caron qu'il quitte le travail, étant indisposé. Le plaignant n'a pas de souvenir de cet évènement. Il ajoute qu'il ne croyait pas pouvoir contester cette mesure même s'il a déjà été délégué syndical.

[19] Le plaignant reconnaît avoir été délinquant. Il ajoute qu'il venait de perdre 27 000$, qu'il se divorçait et on lui dit « tu sembles dormir ». Il s'est alors senti pris à partie. Il estime que s'il avait eu de la chance, il aurait eu un gestionnaire empathique qui lui aurait conseillé de prendre un congé.

[20] Après consultation auprès des relations professionnelles, M. Caron remet au plaignant une note précisant la gestion des pauses et ce suite à des écarts observés :

> **« Laval, le 15 avril 2008**
>
> **Objet : Détermination des pauses**
>
> **Monsieur,**
>
> **Nous avons observé plusieurs manquements au niveau de la prise de vos pauses. Par conséquent, nous vous demandons de respecter les deux périodes de repos de 15 minutes durant votre journée de travail.**
>
> **Dans le but de nous s'assurer que vous respectez cette condition, nous vous demandons à partir de demain, le 16 avril 2008, de prendre vos pauses selon l'horaire suivant :**
>
> - **Première pause : 9h30 à 9h45**
>
> - **Deuxième pause : 14h30 à 14h45**
>
> **Vous devez suivre cet horaire de pause pour les prochains 6 mois, du 16 avril 2008 au 16 octobre 2008. Nous réévaluerons la situation à la fin de cette période de 6 mois. »**

[21] Le plaignant reconnaît avoir reçu copie de la note émise par M. Caron et reproduite au paragraphe précédent.

[22] Le 21 avril 2008, en présence de M. Claude Girard, M. Caron remet une première suspension au plaignant :

> **« Nous vous informons que vous êtes suspendu de vos fonctions d'agent de recouvrement fiscal pour une période d'une journée ouvrable soit le 23 avril 2008.**
>
> **Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :**

- **Le 10 avril 2008, vous indiquez dans votre feuille de temps que vous avez travaillé jusqu'à 12h00 pourtant vous avez quitté à 11h10. Cette falsification représente 50 minutes de temps réclamées alors que vous ne les avez pas travaillées ;**

- **Le 14 avril 2008, vous indiquez dans votre feuille de temps que vous avez travaillé jusqu'à 16h30 pourtant vous avez quitté à 15h30. Cette falsification représente 60 minutes de temps réclamées alors que vous ne les avez pas travaillées.**

- **Le 17 avril 2008, vous indiquez dans votre feuille de temps que vous avez travaillé jusqu'à 16h30 pourtant vous avez quitté à 15h30. Cette falsification représente 60 minutes de temps réclamées alors que vous ne les avez pas travaillées.**

- **Le total de ces falsifications représente 2 heures et 50 minutes de temps réclamées et non travaillées.**

- **De plus, vous avez fait preuve d'insubordination puisque, vous avez dérogé à une directive écrite que je vous ai transmis le 15 avril dernier. Je vous ai demandé de prendre vos pauses à 9h30 et à 14h30. Pourtant, le 16 avril et le 17 avril, vous avez outrepassé ces directives.**

Ces comportements ne peuvent être tolérés d'aucune façon. Nous espérons que vous saurez tirer profit de cette mesure disciplinaire pour amender votre comportement car toute récidive nous obligera à prendre à votre égard des mesures disciplinaires plus sévères.

Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire en recourant à la procédure de grief prévue à vos conditions de travail. »

[23] M. Caron affirme qu'au cours de la remise de la suspension d'une journée, le plaignant lui aurait dit dans les grandes lignes « sois avisé qu'à partir de maintenant je ne prendrai plus de pause, tu ne pourras plus me pogner ». Le plaignant demande d'être muté au centre d'appel et M. Girard réagit en lui soulignant qu'il n'est pas en position pour demander quoi que ce soit. De son côté, le plaignant affirme qu'il ne savait toujours pas qu'il pouvait contester cette mesure. Il se sent encore plus mal lorsqu'il reçoit cette deuxième mesure. Il ajoute qu'il ne réalisait pas la gravité de la sanction. Il n'y voyait que de la confrontation, d'autant plus que M. Caron l'avise qu'ils allaient dorénavant communiquer par courriel. En contre preuve, M. Caron affirme qu'il y a eu beaucoup de discussions avec le plaignant et qu'il n'a jamais été question de communications que par courriels.

[24] Le plaignant affirme que personne ne lui a alors expliqué comment ça s'appliquait une suspension, alors il s'est présenté au travail le 23 avril. Il relate « qu'on est venu le voir et on m'a expliqué que lors d'une suspension, on ne travaille pas. » Il a

donc décidé de remplir le formulaire de temps de travail de manière à récupérer le temps travaillé le 23 avril et ce sans en parler avec son supérieur immédiat, M. Caron.

[25] Le 28 avril 2008, M. Caron constate que le plaignant n'est plus à son poste de travail à 15h45. Il note cette observation dès le lendemain et vérifie la feuille de temps complétée par le plaignant. Sur sa feuille de temps, le plaignant écrit avoir quitté le travail à 16h30.

[26] Le 30 avril 2008 M. Caron constate que le plaignant prend deux pauses consécutives. Il s'est même rendu à la cafétéria où il a vu le plaignant. Le conseiller technique l'a également vu.

[27] Le 1er mai 2008, M. Caron observe que le plaignant débute à 8h00 et qu'il indique sur sa feuille de temps avoir débuté à 7h30. Il note également que le plaignant prend trois pauses excédant la durée permise. Il note la même chose le lendemain. De son côté, le plaignant explique qu'il ne se souvient pas très bien. Toutefois, il sait qu'il souhaitait récupérer le temps qu'il a travaillé le 23 avril et qui ne lui a pas été payé. Il devait à cette date chercher à récupérer ce temps injustement coupé. Il précise que la longueur des pauses peut résulter des discussions qu'il avait en cours au sujet du dépôt d'un grief. Le plaignant ajoute qu'à partir de la troisième de mars jusqu'à la mi-avril, il était dans la brume. Il s'est mis dans la peau d'un délégué syndical.

[28] Suite aux divers manquements, le 5 mai 2008 M. Caron convoque par courriel le plaignant à une rencontre pour le 6 mai. Selon les registres informatiques, ce courriel a été lu par le plaignant le 6 mai à 11h41. Le même jour, il quitte avant la fin de son quart de travail. M. Caron affirme que Mme Francine Plante le voit quitter et trouve dans un panier une demande de permis d'absence à laquelle est jointe un mémo adressé à M. Caron et qu'elle lui remet :

> **« Veuillez être avisé que je serai absent le 6/5/2008 en après-midi. J'ai avisé François Roy ainsi que Francine Plante.**
>
> **Il me fera plaisir de te rencontrer demain matin. Au risque de me répéter, je n'ai pas besoin d'un représentant syndical pour me défendre.**
>
> **Au fait, il y aura plusieurs griefs que je vais déposer contre toi. Prends ton mal en patience, le meilleur est à venir. »**

[29] Le 6 mai 2008, le plaignant explique que devant la convocation, il appréhende ce qui s'en vient, il appréhende une mesure disciplinaire et il a peur de ses réactions alors qu'au cours des onze années à l'emploi du ministère, il n'a jamais eu de paroles déplaisantes. Il ajoute être surpris, alors qu'il revient de vacances, il rédige un mémo et une demande de congé. Il précise que dans le pass, M. Caron avait dit aux employés « si vous déposez une demande vous pouvez prendre pour acquis qu'elle est acceptée ». Il a fait le courriel et croise M. Caron qui lui dit « est-ce que tu t'en va ? et il

répond par l'affirmative et M. Caron lui demande « est-ce que tu seras là demain ? » et il lui dit oui.

[30] En contre preuve, M. Caron affirme ne pas avoir croisé le plaignant le 6 mai et qu'il était présent à son bureau et disponible au moment où le plaignant a quitté le bureau. Il ajoute que le 10 avril, il croise le plaignant et ce après lui avoir signifié un courriel le convoquant à une rencontre et il lui demande alors « tu t'en va » et le plaignant lui dit « je reviens » sans lui dire qu'il quittait en maladie.

[31] Le 6 mai 2008, le plaignant écrit une note manuscrite à M. Caron. Il explique qu'il a décidé qu'il ne « craquerait » pas devant lui, il voulait raconter une autre facette et lui montrer qu'il était aussi fort que lui. Il a onze ans d'ancienneté et il n'avait jamais reçu de mesure disciplinaire auparavant. Il avait des problèmes personnels. Il avait perdu beaucoup d'argent et il n'avait pas évacué. Il aurait tellement aimé que quelqu'un lui parle et cela ne s'est pas passé et il a eu un tel comportement. S'il pouvait reprendre le comportement et les paroles dites, il le ferait dans la minute qui suit. Il ajoute que l'on ne détruit pas une carrière comme ça, qu'il a adopté un comportement autodestructif.

[32] M. Caron affirme avoir vérifié auprès de M. Roy s'il avait été avisé par le plaignant qu'il quittait plus tôt et M. Roy, agent de bureau, l'a informé que non.

[33] Le 7 mai 2008, M. Lauzon, le plaignant, se présente seul. M. Caron remet une copie de la mesure au plaignant qui refuse à ce moment de la prendre. M. Caron la lit et par la suite, le plaignant le regarde dans les yeux et déchire ladite mesure. M. Claude Girard, présent à la rencontre, dit alors au plaignant « tu n'aides pas ta cause » et le plaignant réplique « c'est tout ». Ladite mesure édicte :

> **« Nous vous informons que vous êtes suspendu de vos fonctions d'agent de recouvrement pour une période de 3 journées ouvrables soit du 8 mai au 12 mai 2008 inclusivement.**
>
> **Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :**
>
> - **Le 28 avril 2008, vous avez falsifié votre feuille de temps. Vous avez terminé votre journée de travail à 15h45. Par contre, vous avez indiqué dans votre feuille de temps 16h30. Cette falsification représente 45 minutes de temps réclamées alors que vous ne les avez pas travaillées ;**
>
> - **Le 1 mai 2008, vous avez falsifié votre feuille de temps. Vous avez débuté votre journée de travail à 8h00. Par contre, vous avez indiqué dans votre feuille de temps 7h30. Cette falsification représente 30 minutes de temps réclamées alors que vous ne les avez pas travaillées ;**

- **Le 30 avril 2008, vous avez pris deux pauses consécutives soit : une première de 15 minutes de 14h30 à 14h45, et une deuxième de 24 minutes de 15h00 à 15h24 ;**

- **Le 1 mai 2008, vous avez pris 3 pauses au courant de votre quart de travail soit : une première de 40 minutes de 8h00 à 8h40, une deuxième de 35 minutes de 10h05 à 10h40 et une troisième de 15 minutes de 15h00 à 15h15 ;**

- **Le 2 mai 2008, vous avez pris une pause de 23 minutes soit de 10h05 à 10h27 ;**

- **Le 30 avril 2008, vous avez assisté à une réunion de service de contenu et vous étiez en train de lire le journal ;**

- **De plus, vous avez fait preuve d'insubordination puisque, vous avez encore dérogé à une directive écrite que je vous ai transmis le 15 avril dernier. Je vous ai demandé de prendre vos pauses à 9h30 et à 14h30. Pourtant, le 30 avril, 1 mai et le 2 mai, vous avez outrepassé ces directives.**

Ces comportements ne peuvent être tolérés d'aucune façon d'autant plus que vous avez reçu une réprimande le 15 avril 2008 et une lettre de suspension le 21 avril 2008 vous reprochant les mêmes manquements.

Nous espérons que vous saurez tirer profit de cette mesure disciplinaire pour amender votre comportement car toute récidive nous obligera à prendre à votre égard des mesures disciplinaires plus sévères n'excluant pas votre congédiement.

Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire en recourant à la procédure de grief prévue à vos conditions de travail. »

[34] Quant au reproche de lire les journaux le 30 avril au cours d'une réunion de service, le plaignant affirme qu'il ne lisait pas le journal mais le « yeutait » et ce tout au plus une trentaine de secondes car autrement un tel geste serait irrespectueux. Il ajoute que globalement, il réagit mal, il se sent mal. Il sentait qu'il n'y avait pas de place à discussion, que pour l'employeur c'était une fin de non recevoir. Il estime que l'employeur aurait dû venir le voir pour lui dire que son comportement était inacceptable et que son emploi était en jeu.

[35] Le 7 mai 2008 à 9h04, le plaignant écrit un courriel à M. Girard :

« Claude,

Je désire te rappeler qu'à cause du laxisme de Pierre Caron, je n'ai pas été avisé de la suspension du 23 avril et ce jusqu'à ce que je me présente au bureau le matin même.

Par conséquent, j'ai déduit ce temps de mes pauses...

Ainsi, la suspension de 3 jours est injustifiée et représente un flagrant harcèlement psychologique....

De toute façon, j'ai l'intention de déposer plusieurs griefs la semaine prochaine avec copie à Mr. Claude Provencher. »

[36] Toujours le 7 mai 2008, à 9h13, le plaignant écrit un deuxième courriel à M. Girard :

« Claude,

Je t'avise formellement qu'à partir d'aujourd'hui, je ne prendrai plus de pause et ce jusqu'au dernier jour de travail régulier à Revenu Québec.

De plus, je vais prendre connaissance des pauses de tous les employés dans mon service et je vais compléter un rapport mensuel à cet effet.

L'original du rapport sera envoyé à Claude Provencher, une autre aux ressources humaines ainsi qu'une à toi-même.

Tous ces documents viendront documenter mon grief pour harcèlement psychologique.

C'est un fait bien connu que Pierre Caron n'a aucune compétence pour gérer des employés. Il y a deux ans il a fait le même petit stratège avec une employée du centre d'appel avec le résultat que cette employée a fait deux tentatives de suicide. Soit assuré que ce ne sera pas mon cas.

Bonne journée. Le meilleur reste à venir.

[37] Le 8 mai 2008, M. Claude Girard répond au courriel transmis la veille par le plaignant :

« Ernest,

Je tiens à te rappeler qu'il ne t'a jamais été interdit de prendre des pauses que la convention collective t'accorde comme condition de travail ; ce qui t'es exigé c'est qu'elles se prennent à période fixe, établie par ton gestionnaire, et selon la durée déterminée.

Deuxièmement, le gouvernement te verse un salaire à titre d'agent de recouvrement fiscal pour recouvrer les sommes dues à l'État par les contribuables et non pour tenir un registre mensuel des pauses de tes

consoeurs et confrères de travail. La surveillance et le contrôle de l'assiduité du personnel est une responsabilité de la gestion et je te demanderai donc de t'en tenir au travail que nous te demandons d'exécuter.

Comme dernière mise au point, je tiens à te rappeler que les deux suspensions (21 avril et 7 mai) font suite à des manquements relatifs à des falsifications de feuilles de temps et de registres et au non-respect de directives qui t'ont clairement été édictées. Pour les liens que tu établis entre les actions de contrôle actuelles et le harcèlement psychologique, je te réfère à la politique organisationnelle (PO-19) sur le harcèlement psychologique adoptée par le Comité de direction de RQ le 11 février dernier, alinéa 2, Objet de la politique : « Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice légitime et raisonnable du droit de gérance dans le cadre duquel l'employeur possède une discrétion étendue lorsqu'il s'agit d'établir et de faire respecter les procédures de travail, les règles et les usages du milieu de travail, d'évaluer le rendement des employés et de contrôler la qualité du travail qu'ils accomplissent. »

[38] Le 8 mai 2008, M. Caron écrit un courriel au plaignant :

« Ernest,

Lors de notre rencontre visant à te remettre ta suspension du 2008-05-08 au 2008-05-12 inclusivement, je t'ai indiqué que le temps non travaillé sera comptabilisé par des coupures de traitement. Et puisque tu as déchiré la suspension et que tu n'en as plus de copie, voici les périodes assujetties à une coupure de traitement.

2008-04-28 : Falsification de feuille de temps ; coupure de traitement de 45 minutes

2008-05-01 : Falsification de feuille de temps ; coupure de traitement de 30 minutes

2008-04-30 : Pause non permises ; coupure de traitement de 24 minutes pour la 2e pause (15h00 à 15h24)

2008-05-01 : Pauses non permises ; coupure de traitement de 60 minutes (40 minutes + 35 minutes – 15 minutes autorisés)

2008-05-02 : Pause excessive ; coupure de traitement de 8 minutes

2008-05-06 : Permis absence non-autorisé ; coupure de traitement de 2h30 (1/2 journée moins 1 heure de travail avant départ non-autorisé ; arrivée 11h30 et départ 12h30)

2008-05-08 : Suspension sans traitement 7h

2008-05-09 : Suspension sans traitement 7h

2008-05-12 : Suspension sans traitement 7h

Total des coupures de traitement : 3 jours 5 heures et 17 minutes.

Il n'est pas nécessaire de faire des permis d'absences pour ces coupures de traitement. Je communiquerai directement avec l'agent payeur.

N.B. Des modifications sont également à apporter dans « Gestion du temps », m'aviser lorsque se sera complété. »

[39] Le 13 mai 2008 à 7h53, le plaignant réagit au courriel de M. Caron du 8 mai et lui répond :

« Tu as utilisé les mots falsifications alors que je t'ai expressément mentionné que le temps pris compensait pour les heures travaillées et non comptabilisées.

De toute façon, j'ai retenu les services d'un avocat et des poursuites au civil seront intentées contre toi prochainement.

Je pense qu'à la fin, tu te souviendras de mon nom pour longtemps. »

[40] Le même jour, le 13 mai 2008 à 7h59, le plaignant écrit un courriel à M. Claude Girard :

« Bonjour Claude,

Pierre Caron à mes yeux n'a plus aucune crédibilité en tant que gestionnaire.

Je répète que les heures travaillées que j'ai comptabilisé sont des heures que j'ai travaillé durant les deux dernières années de 7.00 am à 7.30 am et il était de la responsabilité de mon gestionnaire de m'aviser que je n'étais pas compensé pour ces heures travaillés. A tout évènement, l'exemple de Claude Kingsbury sera apporté à titre d'exemple lors du dépôt du grief pour harcèlement psychologique.

Un calcul rapide de ½ heures par jour pendant les deux dernières années équivalent à un manque à gagner de 6,250$ et c'est exactement la réclamation qui sera déposé au tribunal du travail.

Il y aura d'autres griefs qui seront déposés dans les semaines à venir. »

[41] Le plaignant explique qu'il a écrit ces courriels le 13 mai afin de se cacher derrière une armure, de montrer une façade, de cacher sa vulnérabilité. Il ajoute qu'il ne prend pas au sérieux l'avertissement qu'il est susceptible d'être congédié.

[42] M. Claude Girard réagit en écrivant à M. Caron et à Imane Guirchan des relations professionnelles le courriel suivant à 8h04 :

> **« Pour votre info ; je pense qu'il faut encore faire le point avec Ernest sur les horaires de travail négociés à savoir qu'une journée débute à 7h30 et non à 7h00 ??? »**

[43] Le 14 mai 2008, M. Claude Girard signe une nouvelle mesure disciplinaire et la lit au plaignant. Ce dernier la déchire et dit « tu viens de creuser ta tombe mon homme » et quitte. La mesure édicte :

> **« Nous vous informons que vous êtes suspendu de vos fonctions d'agent de recouvrement fiscal pour une période de 10 journées ouvrables, soit du 14 mai au 28 mai 2008 inclusivement.**
>
> **Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :**
>
> - **Le 6 mai 2008, vous avez quitté le travail vers 12h00 sans avoir l'autorisation de votre supérieur immédiat sachant qu'il vous avait convoqué à une rencontre, le 6 mai 2008 à 14h15.**
>
> - **Le 7 mai 2008, vous avez été convoqué à une rencontre pour la remise d'une lettre de suspension. Lors de cette rencontre, après la lecture des motifs à l'appui de cette mesure, vous avez défié l'autorité de vos supérieurs immédiat et hiérarchique en déchirant devant eux la lettre qui vous était adressée et vous avez quitté la salle. Ce faisant, vous avez fait preuve d'insubordination et de manque de respect envers l'autorité.**
>
> - **À plusieurs reprises, lors d'une note manuscrite et de courriels adressés à vos supérieurs, vous avez tenu des propos intimidants et irrespectueux vis-à-vis l'autorité hiérarchique. Ces propos sont les suivants :**
>
> **- Le 6 mai 2008, vous avez écrit une note manuscrite à votre supérieur immédiat : « ... il me fera plaisir de te rencontrer demain matin. Au risque de me répéter, je n'ai pas besoin d'un représentant syndical pour me défendre. Au fait il y aura plusieurs griefs que je vais déposer contre toi. Prends ton mal en patience, le meilleur est à venir » ;**
>
> **- Le 7 mai 2008, vous avez écrit ces courriels à votre supérieur hiérarchique : « À cause du laxisme de Pierre Caron, je n'ai pas été avisé... » et « C'est un fait bien connu que Pierre Caron n'a aucune compétence pour gérer des employés. Il y a deux ans, il a fait le même petit stratège avec un employé du centre d'appels avec le résultat que cette employée a fait deux tentatives de suicide. Soit assuré que ce ne sera pas mon cas. Bonne journée. Le meilleur reste à venir. » ;**

> - Le 13 mai 2008, vous avez écrit ces courriels à votre supérieur immédiat : « Pierre Caron à mes yeux n'a plus aucune crédibilité en tant que gestionnaire » et « ... de toute façon, j'ai retenu les services d'un avocat et des poursuites au civil seront intentées contre toi prochainement. Je pense qu'à la fin, tu te souviendras de mon nom pour longtemps. »
>
> Vous comprendrez que nous ne pouvons plus tolérer davantage votre insubordination et votre comportement envers votre supérieur immédiat, d'autant plus que vous avez reçu une réprimande le 15 avril 2008, une suspension d'une journée le 21 avril 2008 et une suspension de 3 journées le 7 mai 2008, vous reprochant votre comportement.
>
> Nous vous demandons de vous conformer aux directives et aux demandes spécifiées par votre supérieur immédiat et de traiter les membres de la Direction avec respect.
>
> Nous espérons que vous saurez tirer profit de cette mesure disciplinaire pour amender définitivement votre comportement car toute récidive de votre part nous obligera à procéder à votre congédiement.
>
> Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire en recourant à la procédure de grief prévue à vos conditions de travail. »

[44] En voyant la lettre de réprimande, le plaignant se demande comment est-ce que l'employeur peut lui faire des reproches pour un incident qui remonte au 6 mai alors qu'il a reçu une mesure disciplinaire le 7 mai. Il ajoute que le 6 mai, il n'a pas quitté sans autorisation, il a fait ce qu'on lui a dit de faire et il précise qu'il y a des gens qui quittent et appellent après.

[45] Le plaignant explique qu'il n'acceptait pas qu'on lui fasse un reproche pour le 6 mai et le 7 mai et la seule façon qu'il avait de signifier son désaccord était de déchirer la mesure.

[46] M. Claude Girard appelle le corps policier suite aux propos menaçants prononcés par le plaignant le 14 mai. Il estime que les propos sont irrespectueux et intimidants. Il a donc fait suspendre l'accès aux bureaux de M. Lauzon et il consulte les ressources humaines. Après consultation, il décide de congédier le plaignant :

> « Nous vous informons par la présente, de la décision de vous congédier de vos fonctions d'agent de recouvrement fiscal à compter du 29 mai 2008 à 8h30.
>
> Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :
>
> - Le 14 mai 2008, vous avez été convoqué à une rencontre pour la remise d'une lettre de suspension. Lors de cette rencontre, vous avez défié l'autorité de votre supérieur hiérarchique en déchirant

> **devant lui la lettre qu'il vous a remise et en profanant, devant témoins, des menaces à son égard :**
>
> **« Tu viens de creuser ta tombe mon homme ».**
>
> **Ce faisant, vous avez fait preuve d'insubordination et d'un manque total de respect envers l'autorité.**
>
> **Vous comprendrez que nous ne pouvons tolérer davantage votre insubordination et ce manque de respect envers l'autorité. D'autant plus que vous avez reçu une réprimande le 15 avril 2008, une lettre de suspension d'une journée le 21 avril 2008, une lettre de suspension de 3 journées le 7 mai 2008 et une lettre de suspension de 10 journées le 14 mai 2007 (sic) vous reprochant votre comportement.**
>
> **Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire en recourant à la procédure de grief prévue à vos conditions de travail. »**

[47] Le plaignant reconnaît avoir dit « tu viens de creuser ta tombe ». Il a utilisé cette expression dans le sens retenu dans la langue anglaise « you just dock yourself a grave ». Il ajoute avoir été dépassé par les évènements et qu'il regrette son comportement. Il précise qu'il aurait dû accepter la lettre et réfléchir et que l'on communique avec lui d'une manière plus efficace que la remise de mesures disciplinaires. Il précise qu'il aurait dû faire ce qu'on lui a demandé de faire et il aurait dû corriger ses feuilles de temps.

[48] D'autre part, le plaignant relate qu'il ouvre son ordinateur à 7h15 jusqu'à 10h00 et qu'il avait commencé à prendre des recours plus complexes et la seule façon de travailler sans entendre les collègues en train de placoter a été de prendre des écouteurs. Également, le plaignant ajoute « qu'on dirait qu'à chaque fois que M. Caron passait à côté de moi, il me prenait en défaut. ». Il rapporte que quelque part, il se fait justice en prenant des écouteurs afin de ne pas entendre les autres parler.

4. Les prétentions des parties

La partie patronale

[49] Les trois sanctions s'inscrivent dans une suite et l'employeur a le fardeau de démontrer la survenance des faits au soutien des mesures et la proportionnalité. La survenance des faits a été faite et est incontestable.

[50] La preuve révèle qu'au 28 avril 2008, le plaignant continue à enregistrer ses heures de travail d'une manière erronée alors qu'il a été averti de s'amender. Ce faisant le plaignant contrevient à son obligation de loyauté édictée à l'article 2088 du Code civil du Québec. L'obligation de loyauté est considérée très significative au ministère du

revenu et toute contravention à cette obligation constitue une faute grave. La responsabilité d'enregistrer les heures relève de l'employé. En contrepartie de sa prestation de travail, l'employeur lui verse une rémunération. La surveillance du temps travaillé par les employés et de leur assiduité fait partie des droits de gérance de l'employeur.

[51] La preuve démontre que le plaignant n'adopte pas un comportement laissant croire qu'il compte s'amender et ce suite à la remise d'une première réprimande le 15 avril 2008 suivie d'une première suspension d'une journée le 21 avril 2008, et compte tenu de la nature des fautes, l'imposition d'une deuxième suspension le 7 mai 2008 est tout à fait justifiée.

[52] La suspension de 10 jours imposée par l'employeur et datée du 14 mai est également juste et proportionnelle aux fautes reprochées. La preuve démontre que le plaignant a non seulement enfreint à ses obligations d'obéissance, de civilité et de loyauté, mais il a proféré des menaces et tenu des propos méprisants. Et un tel comportement est considéré comme une insubordination.

[53] Enfin, suite à la menace proférée lors de la remise de la suspension du 14 mai 2008, l'employeur a décidé de congédier le plaignant, estimant qu'il était en présence d'un incident culminant et grave.

[54] L'arbitre de griefs a un pouvoir de réviser la justesse des mesures disciplinaires prises par l'employeur mais ce faisant il doit le faire avec réserve.

La partie syndicale

[55] La preuve démontre qu'avant l'imposition des premières mesures disciplinaires, l'employeur avait déjà signifié au plaignant des reproches de même nature sans imposer de mesures particulières. L'employeur a donc fait preuve d'une certaine tolérance et le tribunal doit tenir compte de cette tolérance qui disparaît avec l'arrivée du nouveau gestionnaire, M. Caron.

[56] Le tribunal doit également tenir compte du contexte dans lequel le plaignant se retrouve au cours de la période de remise des mesures disciplinaires. Il vit énormément de changements qui expliquent son comportement erratique. Il se sent provoqué, lorsque l'employeur insinue qu'il dort au travail ou encore qu'il falsifie des documents et il réagit en conséquence.

[57] La preuve démontre qu'entre le 21 avril et le 7 mai, l'employeur n'intervient pas auprès du plaignant pour le supporter dans sa démarche. L'employeur se contente de cumuler les évènements. Aucun représentant de l'employeur ne sonde les raisons pouvant expliquer le comportement du plaignant. Face à la persistance de l'employeur

exercée sur un très court laps de temps, il n'est pas surprenant que le plaignant se sente harcelé.

[58] Puis arrive l'incident du 14 mai 2008 au cours duquel le plaignant dit « tu viens de creuser ta tombe, mon homme ». L'employeur assimile ces propos à des menaces alors qu'il s'agit d'une expression utilisée couramment. Et sur la base d'un tout nouveau registre de reproches, c'est-à-dire le comportement du plaignant, l'employeur décide de le congédier sans autre préavis. Bien que le comportement du plaignant soit reprochable, le congédiement est une mesure disproportionnée. D'autant plus qu'entre le 15 avril et le 21 mai, le plaignant n'a travaillé que 9 jours. Il a bénéficié de peu de temps pour s'amender.

[59] Le tribunal doit tenir compte du fait que l'ensemble des évènements s'est déroulé sur une période très courte, c'est-à-dire cinq semaines.

5. Analyse et décision

[60] Au soutien des mesures disciplinaires, l'employeur invoque essentiellement trois reproches : non respect du temps des pauses, falsification des feuilles de temps et attitude arrogante et intimidante à l'égard de ses supérieurs. Se greffent à ces trois principaux manquements le fait de lire les journaux durant les heures de travail et de quitter le travail sans respecter la procédure.

[61] L'article 2085 du Code civil du Québec définit le contrat de travail. Le salarié s'oblige à effectuer un travail moyennant rémunération et à cette fin il est subordonné à son employeur :

> **« 2085. Le contrat de travail est celui par lequel une personne, le salarié s'oblige, pour un temps limité et moyennant rémunération, à effectuer un travail sous la direction ou le contrôle d'une autre personne, l'employeur. »**

[62] Les auteurs Claude D'Aoust et Gilles Trudeau soulignent qu'un devoir d'obéissance découle de la notion de subordination inhérente au contrat de travail :

> **« (...) Parmi les obligations essentielles du contrat individuel de travail figure celle d'exécuter le travail pour l'accomplissement duquel le salarié a été embauché. De plus, le salarié devra exécuter son travail conformément aux directives de l'employeur ; un devoir d'obéissance issu de la notion de subordination juridique se rattache à l'obligation d'exécution. En vertu du contrat individuel de travail, tout salarié se trouve en effet subordonné à son employeur dans l'exécution de son travail puisque la subordination juridique constitue le critère distinctif de ce contrat.**
>
> **Le droit civil, par le biais du contrat individuel de travail, reconnaît donc à l'employeur le pouvoir de donner des ordres à son salarié. (...) L'obligation**

> **d'obéir et ses limites dans la jurisprudence arbitrale québécoise. Monographie, Publication de l'école de relations industrielles de l'Université de Montréal, 3e trimestre 1979, page 15.**

[63] Ce devoir d'obéissance, outre quelques cas d'exception, implique que le salarié ne peut se faire justice à lui-même. S'il est en désaccord, il doit recourir aux moyens à sa disposition, dont la procédure de griefs lorsqu'il bénéficie d'une convention collective de travail :

> **« Notre jurisprudence ne permet pas au salarié de se faire justice à lui-même. Le passage suivant illustre bien ce point : « De toutes façons, quelle qu'ait été la nature de la présente décision (en l'occurrence, celle du directeur du personnel), il n'appartenait certainement pas au plaignant ou à tout autre de préjuger de celle-ci et de se faire en quelque sorte justice à eux-mêmes par anticipation. » Claude d'Aoust et Gilles Trudeau, L'Obligation d'obéir et ses limites dans la jurisprudence arbitrale québécoise. Monographie, Publication de l'école de relations industrielles de l'Université de Montréal, 3e trimestre 1979, page 19-20.**

[64] Dans les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail, les auteurs résument les manquements qui constituent de l'insubordination :

> **«2.000 L'insubordination d'un salarié constitue le principal motif justifiant l'imposition d'une mesure disciplinaire. L'insubordination correspond au refus d'obéir, à l'indiscipline et à l'adoption d'une attitude générale démontrant le refus d'exécuter les ordres de l'employeur. (...)**
>
> **L'insubordination se manifeste souvent dans les rapports qu'ont les salariés avec leurs supérieurs, les représentants de l'employeur. Il s'agit d'une forme particulière d'insubordination. (...)**
>
> **Une attitude de défi, des paroles injurieuses, le refus de recevoir des ordres de la part des supérieurs attirent l'imposition de mesures disciplinaires et rares sont les moyens de défense à cet égard. Parmi ces derniers, le principal est la provocation par le supérieur qui justifie parfois l'attitude du salarié. (...) Linda Bernier, Guy Blanchet Lukasz Granosik & Éric Séguin, Éditions Yvon Blais, 1er juin 2009**

[65] Dans la présente affaire, l'employeur a mis en preuve plusieurs incidents au cours desquels le plaignant s'est comporté d'une manière arrogante et irrespectueuse à l'égard de ses supérieurs. Lors de la remise d'une première réprimande, le 15 avril 2008, le plaignant réagit en souriant et en déchirant la mesure. Puis, au cours de la soumission d'une première suspension datée du 21 avril 2008, M. Lauzon rétorque d'une manière arrogante en disant : « sois avisé qu'à partir de maintenant je ne prendrai plus de pause, tu ne pourras plus me pogner ». Suite à une convocation par courriel, il écrit à son supérieur immédiat « Au fait, il y aura plusieurs griefs que je vais déposer contre toi. Prends ton mal en patience, le meilleur est à venir. »

[66] Également le 7 mai 2008, alors que l'employeur lui remet une autre suspension, le plaignant, tout en regardant M. Caron droit dans les yeux, déchire la mesure. Le même jour, il écrit à son supérieur hiérarchique, M. Claude Girard « je t'avise formellement qu'à partir d'aujourd'hui, je ne prendrai plus de pause et ce jusqu'au dernier jour de travail régulier à Revenu Québec. De plus, je vais prendre connaissance des pauses de tous les employés dans mon service et je vais compléter un rapport mensuel à cet effet. L'original du rapport sera envoyé à Claude Provencher, une autre aux ressources humaines ainsi qu'une à toi-même. Tous ces documents viendront documenter mon grief pour harcèlement psychologique. C'est un fait bien connu que Pierre Caron n'a aucune compétence pour gérer des employés. Il y a deux ans il a fait le même petit stratège avec une employée du centre d'appel avec le résultat que cette employée a fait deux tentatives de suicide. Soit assuré que ce ne sera pas mon cas. Bonne journée. Le meilleur reste à venir. » Le même jour, il remet en question l'autorité et la crédibilité de son supérieur immédiat en écrivant à son supérieur hiérarchique « Pierre Caron à mes yeux n'a plus aucune crédibilité en tant que gestionnaire. »

[67] Le 13 mai 2008, le plaignant écrit à nouveau des propos intimidants à M. Caron « De toute façon, j'ai retenu les services d'un avocat et des poursuites au civil seront intentées contre toi prochainement. Je pense qu'à la fin, tu te souviendras de mon nom pour longtemps. »

[68] En tenant de tels propos et comportements, le plaignant exprime d'une manière manifeste une attitude de défi à l'autorité. Son comportement est non seulement arrogant mais intimidant et clairement irrespectueux.

[69] A sa décharge, le plaignant soumet qu'il était alors stressé, qu'il avait en quelque sorte perdu la tête en raison d'une situation personnelle difficile. D'emblée, j'estime que cette explication est peu crédible et ne peut être retenue. Il ne s'agit pas d'un comportement isolé qui survient à quelques jours dudit incident invoqué mais quelques mois plus tard et qui s'étalent dans le temps. Également, j'estime qu'un stress résultant d'une situation personnelle ne permet pas d'exonérer un comportement irrespectueux, arrogant et intimidant qui est au surplus adopté d'une manière répétitive et délibérée.

[70] De plus, il ressort des évaluations antérieures du plaignant que l'employeur a déjà noté qu'il avait des problèmes de communication avec ses collègues, qu'il pouvait être irrespectueux dans sa façon de communiquer. Ces remarques antérieures notées par l'employeur démontrent que le plaignant a un problème d'attitude et de communication. Attitude qu'il a par ailleurs déjà manifestée dans le passé, en attaquant dans le cadre d'une évaluation la compétence de sa supérieure de l'époque ou en invoquant être victime de harcèlement. Attitude qu'il adopte à nouveau dans le cadre de la remise des mesures disciplinaires en 2008 mais cette fois d'une manière nettement insolente et inappropriée et qui entraînera l'imposition d'une suspension d'une durée de dix journées. Suspension qui m'apparaît dans les circonstances tout à fait juste et ce à la lumière des autres mesures remises précédemment et qui révèlent également l'attitude insolente du plaignant.

[71] Tel que relaté, la dernière suspension de dix jours datée du 14 mai 2008 est précédée d'une réprimande datée du 15 avril 2008 non contestée, d'une suspension d'une journée datée du 21 avril 2008 et d'une deuxième suspension de trois jours datée du 7 mai 2008. Au soutien de ces mesures, l'employeur reproche au plaignant de ne pas respecter le temps des pauses et d'avoir falsifié ses feuilles de temps.

[72] Le non respect du temps des pauses et la déclaration erronée des heures travaillées font appel à l'obligation de loyauté du salarié. Le salarié doit offrir la prestation de travail attendue et pour laquelle il est rémunéré. L'employeur a donc le droit de s'attendre à ce que le salarié respecte les heures de travail et déclare le temps réellement travaillé. Obligation que l'employeur a bien définie dans une directive administrative diffusée sur l'intranet. Le salarié a la responsabilité de :

> **« - être assidu et ponctuel au travail ;**
>
> **respecter l'horaire de travail qui lui est applicable ;**
>
> **enregistrer sa présence au travail ;**
>
> **obtenir l'autorisation préalable de s'absenter ou de signifier toute absence imprévisible par un appel téléphonique au début de son horaire de travail ;**
>
> **respecter les délais de préavis prévus ;**
>
> **produire le formulaire « Autorisation d'absence » ou autre document approprié et les pièces justificatives requises. »**

[73] Le 15 avril 2008 l'employeur réprimande le plaignant. Il lui reproche de ne pas respecter les périodes de pauses, d'avoir semblé dormir au cours d'une formation et d'avoir lu les journaux pendant les heures de travail. Cette mesure n'a pas été contestée et les faits sont donc tenus pour avérés. Toutefois, le plaignant soumet ne pas avoir contesté ladite mesure, ne sachant pas qu'il avait le droit de le faire.

[74] Cette explication fournie par le plaignant m'apparaît invraisemblable. D'une part, le plaignant a occupé la fonction de délégué syndical. Parmi ses fonctions générales, un délégué syndical accompagne un salarié lors de la remise d'une mesure disciplinaire. Puis, la preuve révèle que dans les quelques semaines qui suivent la remise de cette première mesure disciplinaire, le plaignant menace l'employeur de déposer des griefs et ce tout en maintenant qu'il n'a pas besoin d'être assisté d'un représentant syndical pour se défendre. J'estime que cette preuve démontre que le plaignant connaissait très bien les rudiments entourant l'imposition de mesures disciplinaires dont la contestation par grief et la portée d'une suspension.

[75] La première suspension datée du 21 avril 2008 est précédée d'un rappel administratif concernant le respect du temps des pauses. Dans cette mesure,

l'employeur affirme que le plaignant n'a pas respecté ses pauses les 16 et 17 avril et qu'il a falsifié ses feuilles de temps.

[76] La falsification de feuilles de temps peut être assimilable à du vol de temps. Les arbitres assimilent ce comportement à de la fraude. Toutefois, il ressort de la jurisprudence que pour être assimilable à du vol de temps, l'employeur doit prouver dans une certaine mesure le caractère réfléchi de l'acte posé. Autrement, les déclarations erronées peuvent être considérées comme la résultante d'une simple négligence qui est sanctionnée moins sévèrement. Certains arbitres exigent la preuve d'une intention malicieuse pour qualifier la faute de vol de temps ou de fraude. (Soucy international inc. et Syndicat des employées et employés de Soucy international, Me Germain Jutras, T.A., 97-14271, Osram sylvania Ltée et Syndicat des travailleurs de SSE, André Cournoyer, 17 juin 1999 ; Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1620 et Ville de Deux-Montagnes, Me Pierre Laplante, T.A. 2005-08-02, D.T.E. 2005T-750 (28 pages)

[77] Comme défense à la preuve des écarts entre le temps travaillé et les déclarations, le salarié soumet qu'il a la mauvaise habitude de compléter ses feuilles de temps au début de la semaine et qu'il les amende lorsque son chef d'équipe note des différences suite à la prise d'un congé.

[78] Il ressort de cette explication que l'exactitude des feuilles de temps qu'il a la responsabilité de compléter dépend de la vigilance de son chef d'équipe. En d'autres mots, le plaignant délègue en partie ses responsabilités à son chef d'équipe. Attitude qui m'apparaît contrevenir à son obligation de loyauté et de diligence décrites à l'article 2088 du Code civil du Québec :

> **« Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail. (...) »**

[79] Toutefois, j'estime que dans la présente affaire, on ne peut qualifier les écarts entre le temps travaillé et les feuilles de temps de « falsification ». La falsification consiste à altérer volontairement dans le dessein de tromper. Elle comporte une intention de tromper, un certain caractère réfléchi. Dans la présente affaire, la preuve n'est pas concluante à cet effet. Cependant, la preuve démontre que le salarié maintient une attitude d'arrogance et de nonchalance. Il maintient une attitude de désobéissance à une obligation qui est fondamentale au contrat de travail et ce malgré les avis préalables émis par son employeur dont une note datée du 20 décembre 2007.

[80] Et la preuve démontre que malgré les mesures disciplinaires et le rappel administratif, le plaignant ne s'amende pas. L'employeur constate dans les jours qui suivent que le plaignant continue à soumettre des feuilles de temps comportant des données erronées et il continue à ne pas respecter le temps alloué pour les pauses. Ces constats conduisent à une deuxième suspension de trois jours.

[81] Le plaignant a soumis qu'il était perturbé, ayant appris qu'il ne recevrait pas un ajustement salarial, n'ayant pas signé un grief à cet effet. Les pauses ont alors pris le bord. Encore là, j'estime que son explication n'est pas crédible. La preuve démontre que l'employeur a pris la peine de l'informer d'une manière très claire et précise de ses obligations et que malgré ses avis, non seulement le plaignant ne démontre aucune ouverture à s'amender, au contraire il réagit en confrontant la direction. Il ne démontre aucune intention de respecter les consignes simples et tout à fait légitimes de son employeur. La preuve démontre même qu'il décide de se faire justice à lui-même en récupérant du temps non payé et cela sans aviser son employeur. Attitude qui va à l'encontre de son obligation d'obéissance. Dans les circonstances, j'estime que cette deuxième suspension de trois jours est tout à fait justifiée. Et au surplus, j'estime que le plaignant aurait dû soulever, alors qu'il recevait la mesure disciplinaire, les explications à son employeur. J'estime qu'il les soumet tardivement et ce faisant lesdites explications m'apparaissent d'autant peu crédibles. Et, contrairement aux affirmations du plaignant, l'employeur n'a pas à sonder les cœurs de ses employés surtout lorsqu'ils adoptent un comportement irrespectueux, arrogant et intimidant.

[82] Enfin, le 29 mai 2008, l'employeur congédie le plaignant. Au soutien de sa décision, il invoque les propos prononcés et le comportement adopté par le plaignant lors de la remise de la dernière mesure disciplinaire le 14 mai 2008. À cette occasion, le plaignant déchire à nouveau la mesure en présence de ses supérieurs et dit « tu viens de creuser ta tombe mon homme. »

[83] M. Claude Girard s'est senti menacé et est allé déposer une plainte au corps policier. Plainte qui n'a pas été reçue.

[84] Bien que je puisse concevoir que le comportement du plaignant était encore une fois tout à fait inacceptable, irrespectueux et arrogant, j'estime qu'il est difficile de qualifier ces propos de menaces de voies de faits alors qu'ils correspondent à une expression courante. Expression qui signifie grossièrement « tu viens de faire une erreur ». Je ne crois pas non plus que l'on puisse assimiler de tels propos à un comportement violent pouvant justifier le recours à une sanction aussi sévère que le congédiement.

[85] La procureure patronale a soumis que le tribunal doit maintenir le congédiement puisque l'évènement du 14 mai est assimilable à un incident culminant.

[86] La théorie de l'incident culminant permet à l'employeur de prendre en considération le dossier disciplinaire antérieur du salarié aux fins de déterminer la sanction dont il fera l'objet. Cette théorie permet d'imposer une sanction plus sévère et cela en retenant comme circonstance aggravante, le dossier disciplinaire du salarié. Ainsi, l'employeur peut imposer une mesure disproportionnée par rapport à la faute commise. À cet effet, l'employeur doit démontrer :

> **« La théorie de l'incident culminant requiert la preuve qu'un tel incident est survenu ainsi que la démonstration que cet incident constitue un manquement suffisamment grave pour qu'une quelconque sanction soit imposée. Une fois l'existence démontrée, le dossier disciplinaire du salarié sera pris en considération dans sa totalité. » Nathalie-Anne Béliveau, Karina Boutin et Nicolas St-Pierre, Les motifs sérieux et la cause juste et suffisante de congédiement, 2008 Barreau du Québec**

[87] Le dossier disciplinaire du plaignant correspond essentiellement aux mesures ayant fait l'objet d'une analyse dans la présente affaire et s'étale sur un mois. Entre la première réprimande du 15 avril 2008 et la dernière mesure précédant le congédiement le 14 mai 2008, il s'écoule à peine un mois.

[88] Le procureur syndical soumet que le tribunal doit tenir compte du peu de temps dont le plaignant a disposé pour s'amender dans l'appréciation des mesures. A juste titre, la preuve démontre qu'entre chacune des mesures, le plaignant a bénéficié de peu de jours ouvrables pour s'amender (trois, dix et quatre). Et même que dans certains cas, il n'a pas travaillé certains jours ouvrables, étant en suspension. Il ressort de cette preuve que l'imposition des mesures est effectivement rapprochée dans le temps. Par ailleurs, la preuve révèle clairement que le plaignant ne démontrait aucunement une attitude laissant croire qu'il avait l'intention de s'amender. Au contraire, il a à chaque fois, choisi de défier l'autorité et ce d'une manière manifeste. Dans les circonstances, la diligence avec laquelle l'employeur a agi se justifie d'autant plus que dans son ensemble, les mesures visaient des reproches de même nature et peu compliqués à corriger.

[89] Toutefois, est-ce juste ou raisonnable de retenir un dossier disciplinaire monté en un mois au cours des semaines précédant le congédiement et ce comme circonstance aggravante pour justifier une mesure qui met un terme à un emploi et qui est en soi tout à fait disproportionnée. Et ce à l'égard d'un salarié qui bénéficie de onze années de service et qui jusqu'à l'avènement de ces derniers incidents n'avait jamais été discipliné. J'estime que non. J'estime que dans la présente affaire, retenir le dossier disciplinaire du salarié comme circonstance aggravante pouvant justifier un congédiement n'est pas juste ni raisonnable.

[90] Quant à l'étendue du pouvoir d'intervention d'un arbitre en matière disciplinaire, je partage celle retenue par Me Marie-France Bich alors qu'elle était arbitre :

> **« Personnellement, compte tenu du libellé fort large du paragraphe 100.12f) C.t., nous sommes d'avis que l'arbitre de grief possède un pouvoir de révision très étendu mais non absolu, en matière disciplinaire. Nous sommes au fond tenante d'une sorte de moyen terme entre les deux approches ci-dessus. Contrairement à ce que décident les décisions soumises sur ce point par le procureur patronal, nous ne croyons pas que l'intervention de l'arbitre soit limitée aux cas de disproportion flagrante entre la gravité de la faute et la sévérité de la sanction (quoique son**

intervention soit bien sûr mandatée dans ces cas-là). Plutôt, l'arbitre doit intervenir chaque fois que, sur la base des éléments que nous mentionnions plus tôt, il estime que la sanction imposée par l'employeur et injuste, c'est-à-dire trop sévère ou mal adaptée aux fonctions sans doute punitives et dissuasives mais aussi correctrices qui sont celles de l'exercice du pouvoir disciplinaire patronal. Ce n'est pas à dire cependant que l'arbitre ne doive pas exercer une certaine réserve dans l'appréciation qu'il fait des mesures patronales. Ce n'est que bien rarement en effet que le juste et le raisonnable correspondront à une sanction très précise, à l'exclusion de toute autre. Il y a ainsi, dans le juste comme dans le raisonnable, une sorte de fourchette que l'arbitre doit respecter et qui préserve une mesure de discrétion patronale, lorsque celle-ci a été globalement exercée dans le respect des principes et des règles applicables. Comme l'écrivent Brown et Beatty :

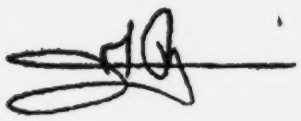
> **« A third standard, which can be seen as a variation of the first, would resolve the determination of whether the measure of discipline was jsut, not by whether the penalty imposed would be the one selected by the arbitrator herself, but rather on the basis of whether it « fell » within the range of reasonable disciplinary responses to the situation. » Syndicat international des communications graphiques, local 555 Montréal, et Lawson Mardon Emballages Inc, (D.B.A. Lawson Mardon Monrtéal), T.A. 4 juin 1999, page 36**

[91] Une lecture de la jurisprudence applicable en la matière révèle que le congédiement est rarement retenu comme mesure appropriée à l'égard d'un comportement arrogant ou irrespectueux. Comportement qui se distingue d'un comportement violent et punissable plus sévèrement. D'autre part, selon la teneur du comportement, dans bien des cas les arbitres n'hésitent pas à imposer une longue suspension. (Syndicat des travailleurs de l'hôpital Note Dame (CSN) et Hôpital Notre-Dame, T.A., Me Jacques Dupont, 1985; Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, section locale 224 et Pretium inc., T.A. Me Jean-Guy Clément, 2001-04-19; Ministère de la Sécurité publique et Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec, T.A. Denis Gagnon, 1995-03-13; Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 503 et Provigo distribution inc. division Maxi, T.A. Me Gabriel-M. Côté, 1017-8534, 2000-06026; Le syndicat international des travailleurs et travailleuses de la boulangerie, confiserie et du tabac, section locale 350 (FTQ) et Kraft Canada Inc., T.A., Me Denis Provençal, 28 janvier 2008)

[92] Compte tenu du dossier disciplinaire du salarié, de son refus de s'amender et d'obéir aux ordres de son employeur, de sa persistance à défier l'employeur en recourant à l'arrogance, l'intimidation et l'irrespect, et la jurisprudence applicable en pareille matière, j'estime qu'une suspension de dix mois constitue une mesure juste et raisonnable.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

REJETTE	le grief 99170;
REJETTE	le grief 99171;
FAIT DROIT PARTIELLEMENT	au grief 107249 et substitue au congédiement de M. Lauzon une suspension de dix mois sans traitement;
ORDONNE	à l'employeur de réintégrer M. Lauzon dans ses fonctions dans les cinq jours de la présente;
CONSERVE	juridiction afin d'établir les montants dus à M. Lauzon en vertu de la présente sentence en cas de désaccord entre les parties.



Me Maureen Flynn, arbitre

Assesseure syndicale : Mme Hélène Bilodeau

Assesseur patronal : M. Gilbert Grenier

Procureur syndical : Me Marc Hurtubise

Procureur patronal : Me Anick Dupré

Dates d'audiences : 18 février 2009, 9 juin 2009, 15 juin 2009, 22 juin 2009

Date de délibéré : 17 septembre 2009

REÇU
30 NOV 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No. de dépôt :
Date : Le 25 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : Me MAUREEN FLYNN

LE SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC
Ci-après appelé « le syndicat »

Et

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
Ci-après appelé « l'employeur »

Plaignante : Jacqueline Dépault
Ministère : Ministère du revenu
Nos du greffe : 01-03-005050;01-03-002952;01-03-003314
Nos du syndicat : 144950; 144935; 144936

Convention collective : Conditions de travail des fonctionnaires (2003-2010)

SENTENCE ARBITRALE

---

1. Les griefs

[1] Le 28 juin 2007, le syndicat présente un grief contestant une réprimande émise par l'employeur. Il conteste le 20 août 2007 une suspension de deux jours et le 11 mars 2008, une autre suspension de cinq jours.

2. La question en litige

[2] Est-ce que la plaignante a fait preuve d'insubordination et dans les circonstances est-ce que les mesures disciplinaires sont justifiées ?

3. La preuve

[3] Mme Marie-Josée Blanchette débute en 1986 au ministère du revenu comme agent de recouvrement fiscal. Avant d'assumer des fonctions de gestionnaire à compter d'octobre 2003, elle occupera la fonction de technicienne en vérification fiscale et d'agent de recherche et de planification socio-économique.

[4] Mme Blanchette est chef de service d'un service de contrôle fiscal à Montréal et qui relève de la Direction générale des particuliers. Ce service vérifie les déclarations des particuliers notamment par le biais du programme « projet indice de richesse ». Ce projet consiste à croiser les déclarations des particuliers avec leur niveau de vie. Le service regroupe 20 à 25 employés qui occupent en grande majorité la fonction de technicien en vérification fiscale dont la plaignante.

[5] Le technicien en vérification fiscale exécute les attributions principales suivantes :

> **« Le titulaire par son intervention, sa maîtrise des connaissances et ses aptitudes acquises par sa formation et son expérience dans les domaines de la comptabilité, de la vérification, de la fiscalité et de l'informatique :**
>
> **- Effectue des mandats de vérification en s'assurant de l'application des lois et règlements relatifs aux impôts ou autres lois auprès des particuliers, au bureau ou à la place d'affaires comportant une ou diverses constituantes administratives et systèmes comptables informatisés ou non.**
>
> **- Évalue les comportements fiscaux de la clientèle vérifiée ou autres entités reliées ; établit la concordance des situations fiscales ; analyse les lois et interprétations concernées ; élabore des solutions fiscales appropriées pour validation et ainsi maximise les entrées de fonds du gouvernement concernant les années antérieures, présentes et futures.**

- Représente le ministère à titre d'intervenant privilégié en matière d'application fiscale auprès de la clientèle vérifiée et leurs représentants (experts-comptables, avocats, fiscalistes) ; propose à l'occasion des modifications législatives et réglementaires afin de simplifier et d'améliorer l'application du régime fiscal. »

[6] Mme Blanchette explique qu'elle accepte d'accueillir au mois de mai 2004 la plaignante qui avait vécu une situation conflictuelle dans un autre service. Suivant une recommandation de changement de milieu de travail, Mme Blanchette la reçoit. Alors que la plaignante est en retour progressif, Mme Blanchette la rencontre à son arrivée et l'informe qu'elle entend lui donner le bénéfice du doute et donc qu'elle mettait le compteur à zéro.

[7] Généralement, c'est le chef d'équipe qui assigne les dossiers aux techniciens en vérification fiscale. À cette fin, il fait une présélection en fonction des écarts hypothétiques et l'employé qui reçoit le dossier l'approfondit. Les dossiers assignés sont enregistrés dans un système.

[8] La plaignante précise qu'au cours du mois de mai 2005, elle demande à Mme Blanchette de changer d'équipe car elle ne s'entend pas avec sa chef d'équipe et Mme Blanchette réagit en lui disant : « si tu n'étais pas comme ça, j'aurais pu te nommer permanente » et lui remets des attentes.

La réprimande du 12 juin 2007

[9] Le 12 juin 2007, l'employeur réprimande la plaignante. Il soutient qu'elle a refusé de traiter un dossier le 4 juin 2007. Dossier qui lui fut attribué par son chef d'équipe, Mme Claudine Tassé. Dans la lettre de réprimande, l'employeur souligne également qu'en novembre 2006, la plaignante a refusé de finaliser des dossiers qui lui furent attribués suite au départ en invalidité d'une collègue.

[10] Mme Marie-Josée Blanchette explique que le 8 novembre 2006, elle reçoit de la chef d'équipe, Mme Claudine Tassé, un courriel l'informant que la plaignante refuse de traiter deux dossiers. Mme Tassé l'avise que la plaignante invoque deux raisons pour ne pas faire le travail : « complexité des dossiers et son évaluation de rendement ».

[11] Mme Blanchette précise que les techniciens en vérification fiscale doivent rencontrer une certaine rentabilité horaire qui s'apprécie en fonction du nombre de dossiers, du temps consacré et des sommes recouvrées. Mme Blanchette comprend donc du courriel de Mme Tassé que la plaignante craint que l'employeur ne prenne en compte les heures effectuées par l'employé qui traitait le dossier avant son départ en invalidité au cours des mois de mai ou juin 2006. Elle imprime donc chaque dossier et note les heures effectuées par l'employé précédent afin de ne pas les imputer à la plaignante. Le 4 décembre 2006, Mme Blanchette informe la plaignante de la démarche qu'elle a entreprise et lui demande de traiter les deux dossiers. Mme Tassé retourne donc les deux dossiers à la plaignante.

[12] Mme Claudine Tassé, chef d'équipe de la plaignante, soutient que l'employé devant quitter en invalidité détenait environ 25 dossiers qui furent distribués à parts égales au sein de l'équipe. Lors de la distribution, Mme Tassé a offert son aide à la plaignante et il fut question d'évaluation de rendement. La plaignante a alors dit que les dossiers étaient trop complexes et prendraient trop d'heures.

[13] La plaignante précise qu'entre le courriel de Mme Tassé du 8 novembre 2006 et celui de Mme Blanchette daté du 4 décembre 2006, elle a reçu une réprimande de M. Soulière. Réprimande qui ne fut cependant pas contestée.

[14] La plaignante soutient de son côté que le dossier provenant d'une collègue de travail lui fut attribué au cours du mois de juillet 2006. Elle affirme que les dossiers étaient complexes et lorsqu'elle a vu l'évaluation en novembre 2006 qui était négative parce qu'elle travaillait les dossiers des autres, elle est allée voir Claudine sa chef d'équipe autour du 7 ou 8 novembre 2006 pour lui dire qu'elle ne pouvait travailler les dossiers puisque les statistiques affectaient son évaluation. Elle ajoute que Mme Tassé l'a écouté et lui a signifié qu'elle pourrait être réprimandée.

[15] Puis, au cours du mois de juin 2007, Mme Blanchette relate que suite au départ d'une autre employée, Mme Karine Landry, ses onze dossiers furent distribués parmi les vérificateurs dont deux à la plaignante. Elle est informée par Mme Tassé que la plaignante lui a rapporté un dossier et l'a déposé rudement sur son bureau en soutenant qu'elle ne traiterait pas ce dossier car il était mal classé.

[16] Le 12 juin 2007, Mme Blanchette et Mme Patenaude, directrice par intérim, rencontrent la plaignante afin de lui expliquer les motifs de la réprimande. La plaignante affirme qu'au cours de la rencontre du 12 juin 2007, la représentante syndicale Mme St-Jean qui l'accompagnait est intervenue afin de demander le retrait de la réprimande. Cette dernière a parlé du 21 heures requis pour classer le dossier et que la plaignante avait déjà accompli 65.5 heures dans 6 dossiers et atteint 395 jours d'inventaire de dossiers accumulés. Elle ajoute que Mme Patenaude est intervenue en disant ne pas comprendre l'intervention de Mme St-Jean et cette dernière a réitéré que la plaignante devra consacrer du temps au classement du dossier.

[17] Mme Tassé affirme que la plaignante a laissé tomber le dossier de Mme Karine Landry sur son bureau en invoquant qu'il n'était pas classé et ça prendrait au moins trois jours à le classer. La plaignante soutient l'avoir déposé tout simplement.

[18] Mme Tassé confirme également qu'il fut convenu d'assigner dans un premier temps les dossiers aux employés avant de les enregistrer dans le système informatique et ce afin qu'ils aient la chance de les examiner. Également, Mme Tassé reconnaît que le dossier assigné à la plaignante n'était pas classé et relate qu'au moment où la plaignante a manifesté son refus d'accepter ledit dossier, elle lui a expliqué que Mme Landry ne procéderait pas au classement du dossier puisqu'elle devait consacrer son

temps à répondre aux questions des vérificateurs. Et devant son refus, Mme Tassé lui a signifié que son refus pourrait entraîner l'application d'une mesure disciplinaire.

[19] La plaignante soutient ne pas avoir refusé le dossier de Mme Landry. Elle affirme que le 4 juin, elle regarde le dossier grosso modo et va voir son chef d'équipe, Mme Tassé, pour lui dire qu'elle devra prendre 3 jours pour travailler ce dossier et elle lui remet donc le dossier. A cette date, Mme Landry devait partir dans trois jours. Elle prétend que rien n'était classé et que le dossier était incompréhensible. Également, la représentante fiscale du contribuable était fâchée, affirmant avoir envoyé la documentation requise depuis 3 mois. Elle ajoute avoir appelé la représentante fiscale le 13 juin, moment où sa chef d'équipe lui a remis le dossier ou peu de temps après. D'autre part, elle ajoute que Mme Tassé savait à cette date (le 4 juin) que la plaignante avait été mal évaluée puisque le temps des autres employés lui avait été imputé et que les dossiers qui lui furent assignés étaient particulièrement complexes. Puis, le 8 juin, elle rencontre Mme Blanchette et Mme Tassé à ce sujet et à la fin de la rencontre, Mme Blanchette lui remet une convocation pour une rencontre fixée au 12 juin. Entre le 8 juin et le 12 juin, elle ne reçoit pas le dossier.

[20] Mme Blanchette relate que la plaignante invoque dans le grief que le dossier de Mme Landry ne lui était pas assigné. A cet effet, Mme Blanchette explique qu'il est vrai que le 4 juin 2007, ledit dossier n'était pas officiellement attribué puisque la distribution a été faite peu de jours avant le départ de Mme Landry et donc que le transfert informatique devait se faire dans les jours suivants, ce qui fut le cas. Enfin, suivant la rencontre du 12 juin 2007, la plaignante a travaillé le dossier.

Suspension de deux jours du 8 août 2007

[21] Le 8 août 2007 l'employeur impose une suspension de deux jours à la plaignante. Au soutien de la mesure, l'employeur précise dans la lettre de suspension :

> **« Par la présente, je vous informe que vous êtes suspendue de vos fonctions de technicienne en vérification fiscale, sans traitement, pour une période de deux (2) jours, soit les 9 et 10 août 2007.**
>
> **Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :**
>
> **→ Le ou vers le 3 juillet 2007, vous m'avez transmis ainsi qu'à la Direction générale adjointe des ressources humaines, vos commentaires relativement à l'évaluation de rendement satisfaisante vous ayant été remise pour la période comprise entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007. Dans le cadre de vos commentaires, vous indiquez notamment que votre chef de service : *« (...) initie intentionnellement un conflit (...) »*, agit sournoisement, utilise une *« (...) technique de déstabilisation par le mensonge (...) »*, abuse de son autorité, *« (...) déborde sur le rôle du syndicat (...) »* et qu'elle *« (...) devrait changer son attitude provocante, méprisante et dénigrante (...) ». Finalement, en conclusion, vous indiquez :**

« je comprends très bien que la façon de gérer de la gestionnaire fait partie de ses relations interpersonnelles et de ses relations de travail. »

→ Lorsque vous avez remis vos statistiques de juin 2007, vous avez notamment inscrit 30 heures en « réunions diverses ». Bien que le ou vers le 20 juillet dernier, Mme Hélène Patenaude, directrice du contrôle fiscal par interim, vous ait formellement demandé de préciser le temps consacré à chacune des rencontres et des réunions énumérées lors d'un précédent courriel que vous lui avez adressé, vous n'avez toujours pas donné suite à cette demande. Jusqu'à ce jour, vous n'avez transmis comme information supplémentaire que : *« le temps consacré à ces réunions comprend aussi les courriels, les appels téléphoniques ainsi que les temps de réflexion afin de comprendre le stratagème pour discuter de l'évaluation du rendement au travail. Ce fut toute une organisation avec les délégués syndicaux afin de leur faire comprendre ce qui se passait vraiment ».* En aucun temps, vous n'avez fourni le détail des informations requises. Vous vous êtes plutôt limitée à affirmer que *« ces 30 heures n'ont pas été consacrées pour les dossiers de vérifications.*

En ce qui concerne le premier motif, bien que l'article 5-16.04 de vos conditions de travail vous permette de me faire parvenir vos commentaires relativement à votre évaluation de rendement, je ne peux tolérer les accusations et les reproches injustifiés que vous m'avez adressés. En tant que membre de l'organisation, vous devez contribuer à favoriser un milieu de travail sain et harmonieux afin que tous et toutes puissent travailler dans la dignité et le respect.

De plus, en refusant de recevoir toute remarque sur la qualité de votre travail et en adoptant une attitude générale d'arrogance, je considère que vous avez fait preuve d'insubordination.

En ce qui concerne le deuxième motif, je considère que votre comportement est d'autant plus surprenant que le ou vers le 8 juin 2007, je vous ai rencontré en compagnie de votre chef d'équipe afin de vous aviser que lors des heures de travail, vous deviez limiter le temps consacré à des activités autres que celles reliées à la vérification fiscale. De plus, dans le cadre d'une lettre vous ayant été adressée le ou vers le 28 juin, je vous ai rappelé que, tout en tenant compte de certaines contraintes, un gestionnaire est en droit de s'attendre à ce que ses employés effectuent leur prestation de travail normale. Je considère donc qu'en ne transmettant pas les renseignements requis à votre directrice, vous avez contrevenu à ses directives et par le fait même, fait preuve d'insubordination. Un tel comportement est inadmissible et ne saurait être toléré.

C'est pourquoi, à nouveau, nous vous demandons formellement de justifier et ce, pour les prochains mois, la période de temps que vous consacrerez à chacune de vos activités n'étant pas directement reliée à votre travail de vérification.

Veuillez noter que cette mesure tient également compte de la réprimande vous ayant été remise le ou vers le 12 juin 2007.

J'espère que vous saurez tirer profit de la présente mesure disciplinaire, car toute récidive entraînera l'imposition de sanctions plus sévères.

Vous pouvez en appeler de cette décision conformément aux dispositions des conditions de travail qui vous régissent. »

[22] Le premier reproche invoqué au soutien de la suspension concerne la teneur des commentaires que la plaignante a formulés suite à la remise de son évaluation de rendement. Mme Blanchette précise que l'évaluation indique un très bon rendement et qu'elle a préparé ladite évaluation à partir des commentaires formulés par les chefs d'équipes. Dans les faits, tout au cours de l'année, ces derniers effectuent des contrôles de qualité qu'ils remettent à Mme Blanchette.

[23] Ladite évaluation fut remise en mains propres à la plaignante au cours d'une rencontre tenue le 14 juin 2007 à laquelle M. Pierre Soulière assistait. Au cours de cette rencontre, Mme Blanchette affirme que la plaignante s'était dite satisfaite tout en questionnant quelques points qui ont entraîné quelques corrections notamment à l'attente 2. De son côté, la plaignante explique qu'elle a décidé de formuler des commentaires et ce après avoir vu les statistiques à partir desquelles l'évaluation a été faite. Elle estime que l'évaluation a été faite à partir du travail des autres employés puisque 55% de ces dossiers provenaient d'employés qui ont quitté.

[24] Au soutien du deuxième reproche, Mme Blanchette soumet un extrait informatique qui indique que la plaignante a enregistré 30 heures effectuées dans des réunions diverses. Elle explique qu'à la fin de chaque mois, tous les employés doivent compléter un rapport précisant le détail du temps consacré à cette activité. Elle ajoute qu'en temps normal, un employé y consacre en moyenne 3 à 5 heures par mois. Trente (30) heures suscite donc un questionnement.

[25] Au sujet des trente heures non détaillées, le dossier de l'employé indique un échange de courriels débutant le 18 juillet 2007. À cette date, Mme Hélène Patenaude, directrice du contrôle fiscal, demande à la plaignante de fournir le détail du temps consacré en réunion au cours du mois de juin 2007. La plaignante lui transmet le 19 juillet un tableau détaillant les dates au cours desquelles elle a été en réunion. Le 20 juillet, Mme Patenaude lui demande de fournir le détail du temps consacré à chaque réunion. Le 25 juillet 2007, la plaignante lui répond par courriel :

« Pour répondre à votre demande d'inscrire le temps consacré à chaque activité pour un total de 30 heures, il manque plusieurs activités puisque je devrais vous décrire les activités de chaque journée du mois de juin.

Le temps consacré à ces réunions comprend aussi les courriels, les appels téléphoniques ainsi que les temps de réflexion afin de comprendre le stratagème pour discuter de l'évaluation du rendement au travail. Ce fut

toute une organisation avec les délégués syndicaux afin de leur faire comprendre ce qui se passait vraiment.

Doutez-vous que toutes ces réunions aient gobé 30 heures du temps de vérification ?

Il faut comprendre que pour débuter, le matin du 8 juin 2007 on dépose une chemise avec l'évaluation du rendement au travail sur mon bureau en mon absence avec une note sur un post-il sur laquelle il était inscrit : « Bonjour Jacqueline, Pourrais-tu prendre connaissance de ton évaluation de rendement. J'aimerais qu'on se rencontre cet après-midi – 8 juin vers 13h30 pour en discuter à la salle 15.16. – Merci – Marie-Josée Note : J'ai demandé à Claudine de m'accompagner. » (Note-Post-it attaché)

Lorsque j'envoie un courriel mentionnant que je n'avais pas assez de temps pour me préparer pour la rencontre pour discuter de l'évaluation du rendement au travail, je reçois en réponse de la gestionnaire qu'elle veut absolument me rencontrer le 8 juin 2007 à 13h30 pour le rapport SAVE de mai 2007 avec la chef d'équipe. Lors de la rencontre, c'est une lettre de convocation que j'ai reçu pour rencontrer la directrice du Contrôle fiscal le 12 juin 2007 en m'accusant que je refusais de traiter un dossier. Lors de la rencontre du 12 juin 2007, je reçois une lettre de réprimande pour refus de traiter un dossier non assigné dans mes tâches. Suite à la rencontre du 12 juin 2007, je reçois un courriel m'informant que le directeur régional intérim, Pierre Soulières sera présent à la discussion de l'évaluation du rendement au travail, le 14 juin 2007. (courriel attaché)

Le 26 juin 2007, je reçois par courriel une convocation de Marie Josée Blanchette, gestionnaire pour une rencontre le 28 juin 2007 avec deux chefs de service du 15e étage ayant pour objet le rappel des dispositions régissant l'exercice du mandat de délégué syndical. J'étais accompagné de Robert Sammon, président de la section 201.

Ces 30 heures n'ont pas été consacrées pour les dossiers de vérification. Je suis désolée de ne pas pouvoir vous répondre plus précisément. La réalité, c'est que ce temps a été consacré pour les réunions demandées par les autorités ainsi que la compréhension et la clarification de chaque événement. J'ai dû prendre deux journées de maladie en juin pour prendre mon souffle et mettre de l'ordre dans ma tête.

En espérant que ce texte réponde à votre questionnement. »

[26] Enfin, tel que relaté dans la lettre de suspension du 8 août 2007, Mme Blanchette réitère qu'elle est étonnée de la réaction de la plaignante à la demande de renseignements complémentaires alors qu'elle l'avait rencontrée à ce sujet le 8 juin 2007 et ce après avoir constaté que la plaignante enregistrait un bon nombre d'heures à d'autres activités que la vérification fiscale. Au cours de cette rencontre, Mme Blanchette lui a alors rappelé l'importance d'utiliser les bons codes et les contraintes de

gestion du temps dont un maximum de quatre heures par mois à la formation. La plaignante prétend que l'employeur n'avait pas vraiment de politique concernant les documents à fournir au sujet des rencontres diverses et qu'avant cet évènement l'employeur n'a jamais demandé de noter le temps de chaque réunion.

[27] Également, Mme Blanchette relate avoir pris la peine d'écrire à la plaignante le 28 juin 2007 afin de lui signifier les dispositions de la convention collective qui encadre les activités syndicales et qu'elle se doit comme déléguée syndicale de justifier le temps qu'elle y consacre en remplissant le formulaire prévu à cette fin. Mme Blanchette explique qu'elle a écrit cette dernière lettre, considérant que la plaignante ne semblait pas avoir bien intégré les discussions tenues à cet égard au cours de la rencontre du 8 juin 2007. Notamment, Mme Blanchette souhaitait lui rappeler qu'elle ne pouvait enregistrer du temps comme déléguée syndicale alors qu'elle avait pris du temps à traiter ses propres griefs.

[28] Dans les jours qui suivent le 28 juin 2007, la plaignante remet à sa chef d'équipe un document qu'elle a préparé en réaction au rapport de statistiques monté par l'employeur et daté du mois de juin 2007. Elle choisit de formuler des commentaires afin de se protéger. Elle remet donc le document ci-joint :

> **« Demande des autorités –**
>
> **8 juin 2007 – Rencontre avec la gestionnaire et la chef d'équipe à 13h30 pour discuter du rapport SAVE et (surprise) remise de la lettre de convocation pour le 12 juin 2007 avec la directrice du Contrôle fiscal en m'accusant de refuser de traiter un dossier sans qu'il me soit assigné. Période de relaxation pour la reprise de mes esprits et de mon intelligence.**
>
> **12 juin 2007 – Période de préparation à la rencontre avec la chef de service et la directrice du Contrôle fiscal – Montréal. Relaxation et réflexion suite à la réception d'une lettre de réprimande pour refus de traiter un dossier qui ne m'est pas assigné. Je suis vraiment atteinte psychologiquement.**
>
> **14 juin 2007 – Période de préparation à la rencontre avec la gestionnaire et le directeur régional pour la discussion de l'évaluation de mon rendement au travail. Je suis sauté psychologiquement suite aux intimidations du directeur régional. La gestionnaire croit que j'ai un différend avec elle lorsqu'elle ne reconnaît pas le travail que j'ai accompli dans son service. La sérotonine est au plus bas niveau.**
>
> **28 juin 2007 – Rencontre avec deux gestionnaires et le président du syndicale de la section 2001. Ma gestionnaire m'a remis une lettre de Rappel des dispositions régissant l'exercice du mandat de délégué syndical.**
>
> **Échange de renseignements**

- Louise Lafrance, opposition – dossier ****

- André Paquette ARQ – ARC – Dossiers de ** et **** - 2.5 heures**

Correction des rapports de vérification

- ** et **** - 4 heures**

- Appel de ** contribuable – Elle a reçu ses cotisations en février 2007 et elle demandait des explications sur son dossier et s'informait si nous avions reçu une demande d'opposition de ses cotisations**

OPPOSITION – Dossier ** (sans litige) Dossier du rapport de vérification perdu au Rôle – Dossier introuvable**

OPPOSITION – Dossier de ** - appel de **** pour les actifs présumés et le fait que le père a payé une pension – Le contribuable avait déclaré vivre seul.**

Formation personnelle –

Lecture et compréhension pour l'amélioration du climat de travail

- Les relations interpersonnelles au travail, une question de mieux être

- Relations autorité et subordonné

Lecture IDÉE FISC – 20 juin 2007

72 courriels

Syndicat –

Évaluation des employés du service de Marie Josée Blanchette et Lyne Goulet

Rencontre avec plusieurs employés des trois services au 15e étage

Communications avec les autorités syndicales. »

[29] D'autre part, chaque employé doit à la fin de chaque mois remettre à son chef d'équipe la liste des dossiers comportant plus de 40 heures de traitement ou plus de 250 jours. Le 29 juin 2007, la plaignante s'exécute et écrit à Mme Blanchette le courriel suivant :

« Bonjour,

Je vous envoie mon rapport de suivi de mes dossiers à la fin de juin 2007. C'est le rapport que les employés du service de Marie Josée Blanchette ont à remplir lorsque les dossiers ont plus de 40 heures d'inscrits ou plus de 250 jours actifs depuis l'assignation.

Je vous tiens informer avant la prochaine réprimande et /ou la prochaine invitation pour m'intimider. Si vous avez besoin plus d'information n'hésitez pas à me contacter. Je me ferai un plaisir de perdre du temps pour vous répondre. En espérant que dans le futur cela sera plus POSITIF et PROFITABLE.

Je le ferai parvenir à la Direction du conseil et du soutien à la gestion de Montréal afin qu'eux aussi soient informés.

Le tout à votre entière satisfaction.

Veuillez, agréer mes sentiments les plus distingués.

Bonne journée »

Deuxième suspension du 22 février 2008

[30] Le 22 février 2008, l'employeur impose une deuxième suspension à la plaignante et invoque au soutien de sa mesure les comportements suivants :

« Nous vous informons que vous êtes suspendue de vos fonctions de technicienne en vérification fiscale, sans traitement, pour une période de cinq jours ouvrables, soit du 25 au 29 février 2008 inclusivement.

Cette mesure disciplinaire vous est imposée pour les motifs suivants :

• Le 8 février 2008, vous avez fait preuve d'insubordination en refusant de faire les tâches reliés à l'annulation des intérêts du dossier d'une contribuable. D'ailleurs, le 6 février 2008, vous avez affirmé à votre chef d'équipe qui vous demandait de finaliser ce dossier : « *Arrête de t'acharner, je ne le feral pas* ».

A deux reprises, le 31 janvier et le 5 février je vous ai demandé d'annuler les intérêts au dossier de cette contribuable compte tenu de l'avis médical de son psychiatre expliquant que la condition mentale de cette dernière l'empêchait depuis plusieurs années de remplir adéquatement ses obligations fiscales. Il s'agit d'un motif valable qui nous permettait d'annuler les intérêts conformément à la *Directive fiscale DIF-38 renonciation ou annulation à l'égard des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR* et à votre instruction de travail *« traiter une demande de renonciation ou annulation des intérêts, des pénalités ou des frais (94.1 LMR)* ». Cette instruction de travail énonce clairement

qu'une telle demande d'annulation peut être accordée lorsque le contribuable souffre d'une maladie ou d'une capacité. Bien que cette décision relève de mon autorité, l'analyse de la demande d'annulation et les corrections à effectuer dans ces circonstances font partie de vos tâches. Ce que vous avez refusé de faire.

• Le 1er février 2008, vous m'avez transmis un courriel dans lequel vous remettez en cause mes décisions et mon autorité : *« Je comprends que vous n'avez aucune obligation ni responsabilités pour autoriser l'annulation des intérêts et des pénalités dans les dossiers des contribuables et que vous remettez la responsabilité entre les mains des chefs d'équipe »... « Vos directives sont contradictoires et vous parlez souvent de votre droit de gestion sans aucune obligation et responsabilités. » (sic)* De plus, vous tenez des propos injustifiés à mon égard en laissant entendre que je cherche uniquement à vous dénigrer aux yeux des autorités.

Votre comportement est inadmissible. D'ailleurs, vous avez reçu trois mesures disciplinaires à ce sujet : le 28 novembre 2006, une réprimande vous a été imposée, pour avoir tenu des propos discourtois à l'égard de votre supérieure. Le 12 juin 2007, une deuxième réprimande vous a été imposée pour le motif que vous aviez refusé de traiter un dossier qui vous avait été attribué par votre chef d'équipe. Enfin, le 8 août 2007, vous avez reçu une suspension de deux jours parce que vous aviez tenu des propos injustifiés et vous aviez refusé de suivre les directives de votre gestionnaire.

Vous comprendrez que je ne peux tolérer davantage votre insubordination et votre comportement. Je vous demande de suivre les directives qui vous sont décernées et de vous abstenir de tout propos désobligeants envers vos supérieurs. Je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité, de favoriser un climat de travail harmonieux, en traitant chacun des membres de votre service avec respect et considération.

Je souhaite que vous amendiez définitivement votre comportement, car toute récidive, m'obligera à prendre à votre égard des mesures disciplinaires plus sévères n'excluant pas votre congédiement.

Vous pouvez contester cette mesure disciplinaire conformément aux dispositions de votre convention collective. »

[31] Le premier reproche concerne le refus de la plaignante d'annuler les intérêts imputés à un contribuable. Mme Blanchette explique que la plaignante a la charge du dossier ; toutefois, toute décision de renonciation à des intérêts relève du niveau hiérarchique de Mme Blanchette. Le bulletin d'interprétation du ministère traitant une telle renonciation expose des circonstances pouvant y donner ouverture. Ces circonstances doivent être exceptionnelles et affecter la capacité du contribuable de rencontrer ses obligations, notamment lors d'une maladie grave.

[32] Mme Blanchette relate que le ministère a reçu du comptable de la contribuable, une demande de renonciation au paiement des intérêts. Dans la demande, le comptable allègue que ladite contribuable a été incapable de rencontrer ses obligations pour des raisons médicales. Sa demande est appuyée d'une preuve médicale établissant son incapacité temporaire. En vertu de la directive fiscale ministérielle DIF-38, le chef de service est la personne en autorité pour autoriser une renonciation de toute somme oscillant entre 2 500,01$ à 25 000,00$.

[33] Au moment des évènements entourant l'incident de la demande de renonciation aux intérêts, la chef d'équipe de la plaignante est Mme Christine Tran. Les échanges de courriels à ce sujet démontrent que le 9 janvier 2008, Mme Tran demande à la plaignante de procéder à l'annulation totale des intérêts et des pénalités et ce tel que décidé par la chef de service. La plaignante rétorque à Mme Tran le 14 janvier et questionne la demande en sollicitant l'article de la loi permettant une telle dérogation tout en soulevant des questions d'équité pour l'ensemble des contribuables. Le même jour, Mme Tran lui transmet par courriel la directive d'interprétation portant le numéro LMR 94.1-1/R. Cette directive résume les modalités d'application de renonciation aux intérêts et pénalités. Le 31 janvier, Mme Blanchette écrit à la plaignante afin de lui expliquer les motifs de sa décision et ce à la demande de Mme Tran qui l'informe que la plaignante demande une décision écrite. Vu les délais écoulés, elle lui demande de procéder d'ici le 8 février 2008. Le 1er février, la plaignante répond à Mme Blanchette et soutient :

> **« Mme Blanchette,**
>
> **A la lecture de votre courriel, je sens que vous m'accuser d'une insatisfaction des explications verbales de ma chef d'équipe et du retard indu pour procéder à l'annulation des intérêts et des pénalités dans les dossiers des contribuables et que vous remettez la responsabilité entre les mains des chefs d'équipe. L'employé à qui l'on demande de procéder sur du verbal est tenu à défaut s'il demande des explications et demande que ce soit fait selon les règles établies.**
>
> **A la réunion de service du 31 janvier 2008, vous nous avez bien informé que l'employé n'avait aucune autorité pour annuler ou renoncer aux intérêts et pénalités. Vos directives sont contradictoires et vous parlez souvent de votre droit de gestion sans aucune obligation et responsabilités.**
>
> **D'une façon ou d'une autre, je sais que vous êtes toujours prête pour remettre des lettres de réprimandes et des journées de suspension, Je sens que vous n'avez aucune considération pour le travail que j'effectue à Revenu Québec. Toujours prête aussi pour me dénigrer aux yeux des autorités.**
>
> **Bonne journée »**

[34] Le 5 février 2008, Mme Blanchette réitère la demande :

« Bonjour Jacqueline,

Pour le dossier mentionné en objet, je te demande de :

-compléter les sections 1 à 4 du rapport de demande 94.1 LMR qui est disponible dans les instructions de travail (Intranet) afin que j'autorise la demande en le signant.

-compléter le rapport de vérification VER 5001 ainsi que le VER-33 pour ma signature.

-procéder à l'émission des avis de nouvelles cotisations par IMAX afin d'annuler les intérêts et les pénalités

-comptabiliser le tout dans SAVE

Ces travaux devront être effectués et remis à ta chef d'équipe d'ici vendredi le 8 février à 16h30. »

[35] Le 6 février 2008, la plaignante informe Mme Blanchette :

« Mme Blanchette,

Je crois que je n'ai pas à signer informatiquement une annulation d'intérêts et de pénalités pour un montant de 11 778,60$.

Lors du traitement du dossier, ma responsabilité en ce qui concerne les intérêts et les pénalités étaient de les charger à la contribuable. Je ne veux pas que mon nom apparaisse informatiquement lors de l'annulation.

La responsabilité appartient à un niveau supérieur.

Bonne journée. »

[36] Le 6 février 2008, Mme Blanchette envoie à M. Pierre Morin de la direction des ressources humaines, le courriel suivant :

> **« Voici la réponse de Mme Dépault. De plus, sa chef d'équipe lui a parlé afin de lui expliquer comment faire le travail et Jacqueline lui aurait dit « Arrête de t'acharner, je ne le ferai pas ». Pourrais-tu m'appeler ? J'aimerais que l'on agisse rapidement si possible. »**

[37] Le compte-rendu de la réunion de service à laquelle la plaignante a assisté le 31 janvier 2008 indique qu'une copie d'une directive ministérielle est remise aux employés et que Mme Blanchette leur explique dans les grandes lignes le rôle du vérificateur face à une demande de renonciation d'intérêts ou de pénalités formulée par un contribuable.

[38] Enfin, Mme Blanchette affirme que Mme Tran a complété les formulaires et les rapports pour donner suite à sa décision.

[39] La plaignante soutient n'avoir reçu aucune formation sur les demandes de renonciation d'intérêts ou de pénalités et qu'elle fut appelée à traiter une telle demande pour la première fois en août 2007. Avant cette date, elle croit en avoir reçu deux ou trois demandes qu'elle a alors remises à sa chef d'équipe Mme Tassé qui les a traitées. Elle affirme avoir vu pour la première fois la demande d'annulation datée du 27 mars 2007 en décembre 2007. Elle a reçu la demande accompagnée d'une lettre médicale par le courrier interne. Elle a lu grosso modo la demande et l'a remise à Mme Tran et lui a alors dit qu'elle n'annulerait pas les intérêts puisque la contribuable avait un comptable et qu'elle avait travaillé pendant trois ans. Puis, elle l'informe qu'elle n'a jamais fait cela. Elle remet donc les lettres à Mme Tran autour du 17 ou 19 décembre 2007. Elle précise qu'entre la remise des lettres en décembre et le courriel du 9 janvier 2008, elle n'a aucun échange avec Mme Tran. Elle soutient ne pas donner suite à la demande de Mme Tran n'ayant jamais fait cela puis elle ajoute demander à Mme Tran le 11 janvier de l'information complémentaire puisqu'elle estime ne pas avoir l'autorité pour ce faire. Puis, elle ajoute avoir lu l'interprétation acheminée par Mme Tran le 14 janvier ; cependant elle ajoute qu'elle n'avait rien à faire puisque la décision était prise et qu'elle n'avait reçu aucune autorisation écrite de Mme Blanchette.

[40] D'autre part, la plaignante souligne que la présentation faite au cours d'une réunion de personnel du 31 janvier 2008 sur la procédure à suivre lors d'une demande de renonciation d'intérêts ou de pénalités n'était pas vraiment claire. Elle soutient que Mme Blanchette a demandé aux employés d'en prendre connaissance. Le sujet n'étant toujours pas clair pour elle-même, elle demande au cours d'une réunion d'équipe l'obtention d'une procédure claire.

[41] La plaignante ajoute qu'il s'écoule environ trois heures entre la rencontre d'équipe du 31 janvier 2008 et le courriel de Mme Blanchette émis à 16h02 dans lequel, elle motive sa décision. La plaignante précise ne pas faire le travail requis, n'ayant pas le formulaire 94-1 signé de la main de Mme Blanchette alors qu'elle est la personne en autorité. Également, elle explique ne pas avoir donné suite au courriel du 5 février de Mme Tran, s'étant alors dit qu'elle avait donné les montants à Mme Tran en janvier 2008 et que la décision était prise et qu'elle ne voyait pas pourquoi elle devait remplir les documents transmis. Elle ajoute ne pas avoir complété le document nommé IMAX car sa « logonide » y apparaît et elle n'a aucune autorisation de Mme Blanchette alors que ça aurait indiqué qu'elle aurait fait la transaction.

4. Les prétentions des parties

La partie patronale

[42] La réprimande du 12 juin 2007 s'inscrit dans un continuum à celle émise le 28 novembre 2006. La plaignante refuse à nouveau d'exécuter son travail et tient des propos discourtois. Ce faisant, elle contrevient à son obligation de civilité et de subordination. Le classement d'un dossier provenant d'une collègue de travail fait partie de ses tâches.

[43] Au soutien de la suspension du 8 août 2007, l'employeur soutient que la plaignante a tenu des propos inacceptables. Propos qu'elle a écrits et qui sont donc prémédités et réfléchis. De tels propos briment le lien de confiance et le respect. Ce faisant, la plaignante démontre que la réprimande n'a eu aucun effet. A la lumière de la jurisprudence, une suspension de deux jours est une mesure tout à fait appropriée. Puis, l'employeur a le droit de s'enquérir du temps qu'un employé consacre à des réunions diverses, d'autant plus que dans la présente affaire, peu de temps avant la remise de la mesure, l'employeur a pris le temps d'expliquer à la plaignante les normes applicables. De plus, la preuve démontre qu'encore une fois, la plaignante adopte un comportement arrogant.

[44] La deuxième suspension de cinq jours repose sur un refus d'obéir à un ordre de l'employeur. La plaignante refuse de faire une tâche qui relève de ses fonctions et la preuve démontre qu'elle remet en question l'autorité de Mme Blanchette. Compte tenu des mesures antérieures et de la jurisprudence applicable en pareil cas, la suspension est juste. Et à cette fin, la persistance du refus devrait être retenue comme étant une circonstance aggravante.

La partie syndicale

[45] Le 12 juin 2007, l'employeur reproche à la plaignante de ne pas avoir traité un dossier tout en référant à un incident datant de sept mois. Cette référence est non seulement tardive mais l'employeur ne peut l'invoquer puisque la plaignante a finalement traité le dossier. De plus, le tribunal doit retenir le contexte entourant le différend. La plaignante craignait d'être pénalisée. Enfin, l'employeur n'a jamais indiqué clairement à la plaignante qu'elle devait classer le dossier, que cette tâche relève de ses fonctions alors que l'insubordination est reconnue que dans les cas où l'employé refuse de répondre à un ordre clair. Somme toute, la preuve ne démontre pas que la plaignante a refusé de répondre à une consigne claire quelconque entre le 4 et le 8 juin 2007.

[46] Quant à la suspension, le tribunal doit regarder le contexte. La plaignante a écrit des commentaires dans le cadre d'une contestation de son évaluation. Contestation qu'elle a le droit de faire. La plaignante ne fait que manifester son désaccord avec l'évaluation de son gestionnaire. Puis, quant aux trente heures de réunion, la preuve

révèle que la plaignante ne devait pas les justifier ou les noter. La demande de l'employeur ne repose sur aucune directive ou politique. La plaignante a répondu au meilleur de sa connaissance. Elle a donc contrevenu à quoi ?

[47] Dans la mesure où le tribunal annule la suspension de deux jours, la suspension de cinq jours devient irrémédiablement sévère. Quant au fond, la preuve démontre que l'employeur ne fournit pas les outils nécessaires à la plaignante pour qu'elle soit en mesure d'accomplir la tâche. La preuve révèle même que par la suite, malgré la tenue d'une rencontre d'équipe, les consignes demeurent ambigües pour la plaignante.

Réplique patronale

[48] Quant à la dernière suspension, la preuve ne démontre pas qu'à l'époque contemporaine des évènements, que la plaignante ait signifié avoir des problèmes de compréhension. Elle ne peut par la suite invoquer un tel motif.

5. Analyse et décision

[49] Au soutien de la réprimande du 12 juin 2007, l'employeur reproche à la plaignante d'avoir refusé le 4 juin 2007 de traiter un dossier attribué par son chef d'équipe. Et, l'employeur souligne que ce refus s'apparente à un autre refus de même nature pour lequel la plaignante a été réprimandée sept mois avant. Il soumet que la plaignante a contrevenu à son obligation d'obéir.

[50] Le 8 août 2007, l'employeur impose une suspension de deux jours et prétend que la plaignante a écrit des propos irrespectueux qui contreviennent à son obligation de civilité. Également, il soumet qu'elle a à nouveau refusé d'obéir à un ordre clair de son employeur et ce en refusant de fournir le détail des heures réclamées en réunion.

[51] Puis, le 22 février 2008, l'employeur suspend à nouveau la plaignante pour une durée de cinq jours. Il soutient qu'elle a refusé d'exécuter un travail clairement requis et qui fait partie de ses fonctions. Également, il estime que la plaignante a tenu des propos désobligeants mettant en cause l'autorité de sa supérieure, Mme Blanchette. Propos qu'il qualifie d'inacceptables dans le cadre d'une relation d'autorité.

[52] Les mesures disciplinaires imposées dans la présente affaire font appel aux obligations d'obéissance et de civilité des employés.

[53] Comme le soulignent les auteurs d'Aoust et Trudeau, l'obligation d'exécuter le travail pour lequel un salarié est embauché est une composante essentielle de son contrat de travail :

> **« Parmi les obligations essentielles du contrat individuel de travail figure celle d'exécuter le travail pour l'accomplissement duquel le salarié a été**

> **embauché. De plus, le salarié devra exécuter son travail conformément aux directives de l'employeur ; un devoir d'obéissance issu de la notion de subordination juridique se rattache à l'obligation d'exécution. En vertu du contrat individuel de travail, tout salarié se trouve en effet subordonné à son employeur dans l'exécution de son travail puisque la subordination juridique constitue le critère distinctif de ce contrat.**
>
> **Le droit civil, par le biais du contrat individuel de travail, reconnaît donc à l'employeur le pouvoir de donner des ordres à son salarié. (...) » L'obligation d'obéir et ses limites dans la jurisprudence arbitrale québécoise, Monographie, Publication de l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal, 3e trimestre 1979, page 15.**

[54] L'insubordination découle d'un ordre. Pour qu'il y ait insubordination, il doit y avoir un ordre clair et non équivoque, donné par un supérieur et un refus exprimé par le salarié :

> **« Pour appliquer le principe général étudié plus haut, la jurisprudence exige la réunion préalable de certaines conditions spécifiques. Ainsi, l'employeur ou son représentant doit avoir donné un ordre clair et bien compris du salarié. De plus, cet ordre devra être transmis au salarié par un représentant véritable de l'employeur, c'est-à-dire une personne investie de l'autorité patronale. Enfin, le salarié visé doit avoir désobéi. Une fois ces conditions réunies, le salarié pourra être taxé d'insubordination, (...). » Claude d'Aoust et Gilles Trudeau, L'obligation d'obéir et ses limites dans la jurisprudence arbitrale québécoise, op cit, page 20**

[55] L'ordre doit donc être clair, précis et communiqué sans ambiguïté. En contrepartie, une directive non expliquée au salarié ne peut être constitutive d'un refus d'obéir (Fraternité nationale des forestiers et travailleurs d'usine (FTQ) et Les industries Caron (meubles) inc., T.A., 15 novembre 2002, Me Denis Gagnon) tout comme une directive mal comprise par le salarié (For-Net inc. et Union des employé-e-s de service, local 800, T.A. 23 avril 2001, Me Germain Jutras). De plus, le geste reproché doit être en lien avec les obligations du salarié (Ville de Boisbriand et Syndicat national des employés de la Ville de Boisbriand (CSN), T.A., 9 février 1982, Me Harvey Frumkin).

[56] Le caractère délibéré du geste du salarié ne constitue pas de l'insubordination si la directive de l'employeur n'est pas claire (Exceldor Coopérative avicole et Syndicat national des employés de la Coopérative avicole St-Damase (CSN), T.A., 9 mai 2001, Me Paul Charlebois. D'autre part, un refus répété à un ordre clair ne constitue qu'un seul geste d'insubordination. Toutefois, l'obstination du salarié en accentue la gravité :

> **« Le refus répété d'un même ordre donné consécutivement ne représente qu'un seul acte d'insubordination et doit être jugé comme tel. Ainsi, le principe de la prohibition de la double sanction entraînera l'annulation de la seconde mesure disciplinaire imposée pour le refus subséquent. Par contre, l'employé qui s'obstine dans son refus accentue la gravité de son**

insubordination. Dans la même veine, le supérieur doit laisser suffisamment de temps au salarié pour obéir avant de réitérer son ordre et de sévir de nouveau. Autrement, il y a abus de pouvoir de la part de l'employeur et la seconde sanction est annulée. » Claude d'Aoust et Gilles Trudeau, L'obligation d'obéir et ses limites dans la jurisprudence arbitrale québécoise, op cit, page 24

[57] Tel que relaté, l'employeur soutient que la plaignante a enfreint son obligation de civilité. A cette fin, le procureur patronal s'appuie sur une analyse produite par les auteurs d'Aoust, St-Jean et Trudeau, dans laquelle ces derniers suggèrent que l'obligation de civilité est naturelle et découle de la subordination juridique inhérente au contrat de travail :

« L'obligation d'obéissance qui découle de la subordination juridique et l'obligation de fournir la prestation convenue, dont il a été fait état, sont des obligations essentielles à tout contrat de travail. Mais cette liste n'est pas exhaustive et l'article 1024 du Code civil l'indique clairement : certaines obligations découlent de la nature même du contrat, Notre propos est de montrer que la civilité est une obligation naturelle du salarié, particulièrement lorsque l'exécution du travail s'accomplit dans un milieu de travail constituant un groupe social. (...)

A ce stade, il importe cependant d'éclairer le lecteur sur le choix de notre vocabulaire. Nous nous proposons de dégager les devoirs du salarié en tant que membre d'un groupe social. Or, la civilité est définie par le Grand dictionnaire encyclopédique Larousse (1er sens) :

> **« Observation des convenances en usage chez les gens qui vient en société ; politesse, courtoisie (vieilli)... »**

Le Petit Robert lui donne aussi comme premier sens (vieilli) :

> **« Observance des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social »**

Enfin, le Larousse de la langue française (Lexis) définit la civilité de la même façon.

Nous retiendrons donc de ce terme. Le lecteur nous permettra cependant deux remarques.

D'abord si le terme est vieilli, il n'en va pas nécessairement de même de son contenu. Les règles de comportement changent avec les milieux et les époques, mais ces règles sont toujours présentes en milieu social.

Deuxièmement, il faut noter l'emploi du mot « usage » dans les deux définitions rapportées. Il ne s'agit pas ici de juger le comportement du salarié à partir de critères étrangers à son milieu de travail mais bien en fonction de règles issues du milieu lui-même. (...)

> **Quant à l'obligation d'obéissance, au-delà du simple respect de l'autorité hiérarchique, elle suppose complémentairement un devoir de respect et de loyauté à l'égard des personnes investies de l'autorité, sans lesquels l'obédience manifestée ne saurait qu'être éphémère et factice. Par ailleurs, ce respect ne doit pas être une façade et le salarié ne doit rien faire qui soit de nature à miner l'autorité de son supérieur dans l'esprit de ses compagnons de travail. » Claude d'Aoust, Sylvain St-Jean, Gilles Trudeau, L'obligation de civilité du salarié, Monographie, Relations industrielles, vol 41. no 1 (1986) pages 157-158**

[58] Dans la présente affaire, l'employeur prétend que la plaignante a tenu des propos irrespectueux à l'égard de sa supérieure, Mme Blanchette. Compte tenu de la relation hiérarchique entre les personnes, de tels propos expriment un défi à l'autorité et sont appréciés à la lumière du lien de subordination qui les relie :

> **« 2.535. L'insubordination se manifeste souvent dans les rapports qu'ont les salariés avec leurs supérieurs, les représentants de l'employeur. Il s'agit d'une forme particulière d'insubordination et nous ne traiterons pas ici de la violence physique des salariés à l'endroit de leurs supérieurs.**
>
> **Une attitude de défi, des paroles injurieuses, le refus de recevoir des ordres de la part des supérieurs attirent l'imposition de mesures disciplinaires et rares sont les moyens de défense à cet égard. Parmi ces derniers, le principal est la provocation par le supérieur qui justifie parfois l'attitude du salarié. Dans ces cas le grief peut être accueilli totalement ou la sanction réduite. » Bernier, Blanchet, Granosik, Séguin, Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail, 2e édition.**

[59] Le 12 juin 2007, l'employeur réprimande la plaignante, alléguant qu'elle a refusé de traiter un dossier provenant d'une collègue de travail. La preuve démontre que sa chef d'équipe lui a bien remis le dossier pour traitement. La consigne était claire : traiter le dossier. Puis, la plaignante a exprimé un refus clair en invoquant que le dossier était mal classé et que ça prendrait trois jours. La plaignante a exprimé son refus en indiquant les motifs et en remettant le dossier à sa chef d'équipe. Devant un tel refus, l'employeur a décidé de réprimander la plaignante en lui rappelant qu'elle doit exécuter le travail assigné tout comme il lui avait signalé auparavant. J'estime que la preuve démontre que l'employeur a émis un ordre clair et auquel la plaignante a choisi de ne pas obtempérer. Le classement du dossier constitue une tâche inhérente à sa fonction et bien que je puisse concevoir que ce n'est pas agréable de classer un dossier à la place d'une collègue de travail, cela ne constitue pas un motif pour refuser d'exécuter sa prestation de travail. La réprimande était donc dans les circonstances fondée.

[60] Le 8 août 2007, l'employeur impose une suspension de deux jours. Il invoque alors deux fautes à l'obligation d'obéissance inhérente au contrat d'emploi. Une faute fait appel à l'obligation de civilité et l'autre à un refus d'obtempérer à une demande de l'employeur. Ladite mesure s'inscrit dans le même continuum que la réprimande

imposée le 12 juin 2007. L'employeur invoque à nouveau l'insubordination de la plaignante.

[61] La preuve révèle que la plaignante commente l'évaluation qui lui est remise au cours du mois de juin 2007. Au-delà d'une critique objective des observations et des conclusions formulées par l'employeur, la plaignante questionne les compétences de Mme Blanchette d'une manière que j'estime irrespectueuse et inappropriée. La plaignante écrit au sujet de son chef de service : « initie intentionnellement un conflit ; utilise une technique de déstabilisation par le mensonge ; abuse de son autorité ; déborde sur le rôle du syndicat ; devrait changer son attitude provocante, méprisante et dénigrante ; que la façon de gérer de la gestionnaires fait partie de ses relations interpersonnelles et de ses relations de travail. »

[62] J'estime que de tels propos, même écrits, sont irrespectueux et contreviennent à l'obligation de civilité. Cette appréciation tient compte du lien de subordination qui relie la plaignante et son chef de service. La relation hiérarchique impose un certain niveau de réserve ou de retenue, un certain degré de déférence. Il se dégage de ces propos un défi à l'autorité de son chef de service ou de l'insolence. Attitude que la plaignante maintient dans les semaines qui suivent, notamment en écrivant à Mme Blanchette, le 29 juin 2007 : « si vous avez besoin de plus d'information n'hésitez pas à me contacter. Je me ferai un plaisir de perdre du temps pour vous répondre ».

[63] De plus, la preuve démontre clairement que la plaignante ne fournit pas les renseignements requis quant à l'utilisation de son temps passé en réunion. Tout salarié doit respecter les heures de travail et fournir à l'intérieur de son horaire de travail, la prestation de travail attendue et pour laquelle il est rémunéré. En contrepartie, l'employeur a le droit de vérifier l'utilisation du temps rémunéré par le salarié et la légitimité de sa demande ne dépend pas d'une politique ou d'une directive quelconque. Dans la présente affaire, la plaignante a dans un premier temps refusé de fournir les renseignements requis puis a répondu d'une manière évasive. Il ressort de sa réponse qu'elle a plutôt cherché à signifier son désaccord avec les interventions disciplinaires de son employeur. Elle a donc à nouveau refusé d'obéir et vu la réprimande du 12 juin et la teneur de ses propos, la suspension de deux jours est tout à fait appropriée.

[64] Enfin, le 22 février 2008, l'employeur sévit à nouveau en imposant une suspension de cinq jours pour refus d'exécuter une tâche spécifique. J'estime que la preuve est très claire : la plaignante a refusé de faire la tâche demandée. Et la preuve démontre que l'employeur lui a fourni tout le support requis pour s'exécuter.

[65] La plaignante a soumis que le travail à faire n'était pas clair et qu'elle ne saisit toujours pas très bien comment elle doit traiter de telles demandes. Une simple lecture des consignes de l'employeur, des directives applicables à une renonciation de pénalités ou d'intérêts et du formulaire à compléter démontrent qu'il s'agit d'une tâche plutôt simple à accomplir, d'autant plus que la décision ne relève pas de la plaignante. Puis, à la lumière du travail qu'un technicien en vérification fiscale est appelé à faire,

cette petite tâche m'apparaît d'une grande simplicité. Au surplus, je retiens également que le problème de compréhension n'a pas été signifié au cours du différend, ce qui rend encore moins crédible cette prétention avancée par la plaignante.

[66] De plus, la preuve démontre que la chef d'équipe a fourni à la plaignante tous les outils nécessaires à l'exécution du travail demandé et que malgré le support offert, la plaignante a maintenu son refus. Au soutien de son refus, elle invoque plusieurs difficultés qui m'apparaissent peu crédibles et non fondées. D'autre part, il ressort des échanges écrits entre les parties que la plaignante ne partage pas la décision de sa supérieure, elle soulève des questions d'équité et ce faisant remet à nouveau en question l'autorité de sa supérieure.

[67] Également, la preuve révèle que la plaignante a continué à agir d'une manière insolente et ce malgré les mesures préalables notamment en écrivant le 1er février : « D'une façon ou d'une autre, je sais que vous êtes toujours prête pour remettre des lettres de réprimandes et des journées de suspension. Je sens que vous n'avez aucune considération pour le travail que j'effectue à Revenu Québec. Toujours prête pour me dénigrer aux yeux des autorités. »

[68] Somme toute, j'estime que l'employeur a démontré que la plaignante a refusé de faire le travail demandé et a maintenu un comportement irrespectueux à l'égard de son chef de service. Comportement qui contrevient à ses obligations d'obéissance et de civilité. Et vu l'imposition de mesures disciplinaires préalables et la persistance avec laquelle elle a maintenu son refus, une suspension de cinq jours est juste et appropriée.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE les trois griefs ;

Me Maureen Flynn, arbitre

Assesseur syndical : M. Daniel Dionne

Assesseur patronal : M. Gilbert Grenier

Procureur syndical : Me Stéphanie Gagné

Procureur patronal : Me Annick Dupré

Dates d'audiences : Le 27 janvier et le 6 mai 2009

Date de délibéré avec les assesseurs : Le 28 septembre 2009

REÇU LE
30 NOV. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

REÇU LE
TRIBUNAL D'ARBITRAGE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Dossier de l'arbitre : # FPP-10

Date : Le 30 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : M^e DIANE SABOURIN, c.r.h.a.

Syndicat de la fonction publique du Québec inc.
Ci-après appelé « le Syndicat »
Et
Gouvernement du Québec – ministère du Revenu
- Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA»)
Ci-après appelé « l'Employeur »

Plaignante : **Madame Mélanie Déziel**

Nature du grief : Attributions non-conformes à la Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)

N^o du grief du Syndicat : # 101923
N^o du grief du Greffe : # 01-98-011285

Convention collective : 2003-2010

SENTENCE ARBITRALE
(Articles 100 et suivants du *Code du travail du Québec*)

#FPP-10

I - LE LITIGE

[1] Je suis saisie d'**un grief** (pièce **S-2 a)**) que Mme Mélanie Déziel («la plaignante»), qui travaille comme technicienne en administration («TA») au secteur d'activités du Suivi, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA») à Montréal, a déposé le 16 mai 2005, auprès de l'Employeur et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 21 juillet 2005 (pièce **S-2 b)**).

[2] Pour une meilleure compréhension du présent litige, je crois opportun de reproduire **les extraits pertinents** de cet avis de grief S-2 a), qui a été déposé conformément à la Convention collective des fonctionnaires 2003-2010 (S-7) :

> « ***Je conteste les tâches supérieures à mon classement*** *de technicien en administration qui sont dévolues par mon employeur et je réclame que si celui-ci me requiert pour effectuer ces tâches supérieures qu'il m'accorde une* ***prime de 5 % jusqu'à ce qu'il réajuste mon classement et mon salaire*** *ainsi que tous les droits et avantages prévus à la convention.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

[3] D'entrée de jeu, les 2 procureurs au dossier ont déposé une **Entente sur la présentation des griefs (S-4)**, qui est intervenue entre les 2 parties le 11 décembre 2007, et selon laquelle 3 sentences distinctes doivent être rendues, dont la présente, comme cela appert plus amplement de son libellé :

> « *1 - Les parties conviennent de* ***soumettre uniquement à l'arbitrage les trois griefs suivants*** *: le grief de M. Claude Tremblay travaillant au secteur d'activités du démarrage (grief n° 95118), madame Mélanie Déziel travaillant au suivi des dossiers (grief n° 101923) et de M. Thy-Tin Tran (grief n° 89444). Les griefs apparaissent à l'annexe 1 ;*
>
> *2-* ***Ces trois griefs touchent principalement les secteurs d'activités du démarrage, du suivi des dossiers, et de la comptabilité.*** *Les autres griefs concernant d'autres activités à la Direction des pensions alimentaires ne seront pas soumis dans le cadre de la présente audition. (La liste de tous les griefs de Montréal et de Québec se retrouve à l'annexe 2) ;*
>
> *3 - L'arbitre devra rendre* ***une décision distincte et séparée*** *dans chacun des trois griefs mentionnés au paragraphe 1 ;*
>
> *4 - Les parties conviennent que la décision de l'arbitre dans chacun des trois griefs* ***s'appliquera uniquement aux employés ayant déposé un grief*** *et travaillant dans le secteur d'activités concerné par le grief ;*

#FPP-10

5 - *Les parties conservent leurs droits et leurs privilèges de contester en* ***révision judiciaire*** *chacune des décisions de l'arbitre devant les tribunaux supérieurs.* »

(Caractères gras ajoutés).

[4] Conséquemment, le présent grief de Mme Mélanie Déziel (pièce S-2 a) précitée) a la **double particularité** suivante :

4.1. D'une part, le présent grief de Mme Déziel **vise tous les techniciens en administration** à la DPPA qui ont déposé un semblable grief, et qui travaillent au secteur d'activités du Suivi (voir sous S-5, la liste de ces 133 effectifs sur un total de 178 effectifs à Montréal pour l'ensemble des 3 secteurs au 27 novembre 2007, et sous S-6, la liste de ces 131 à la Comptabilité sur un total d'effectifs de 175 à Québec au 15 avril 2005) ;

4.2. D'autre part, ce grief individuel a été **joint à 2 autres griefs** individuels, contestant aussi les tâches dévolues qui seraient supérieures à leur classement de TA, à savoir ceux de M. Claude Tremblay pour le secteur Démarrage (pièce S-1 en liasse) et de Monsieur Thy-Tin Tran pour la Comptabilité (pièce S-3 en liasse).

II - LA PREUVE OFFERTE

[5] La preuve offerte lors des **7 journées d'audience** dans la présente affaire, comprend notamment, en sus des **138 pages de notes** prises à l'arbitrage :

5.1. Les **38 pièces** déposées au total, soit **25** par le Syndicat et **13** par l'Employeur ;

5.2. Les **6 témoins** ci-dessous énumérés :

- **3** pour la partie **syndicale** : la plaignante **Mme Mélanie Déziel**, ainsi que le plaignant **M. Claude Tremblay**, et le plaignant **M.Thy-Tin Tran**;
- **3** pour la partie **patronale** : **Mme Jocelyne Ganache**, chef de service à la Comptabilité, au bureau de Montréal ; **Mme Jocelyne Lortie**, chef de service au Centre de perception fiscale, aussi à Montréal ; **M. France Légaré**, chef de service, à la Comptabilité, à Québec.

5.3. Outre **l'entente écrite** qui a été déposée sous **S-4**, les 2 procureurs au dossier n'ont pas fait d'autres admissions orales en cours d'arbitrage.

#FPP-10

[6] En sus des pièces déjà mentionnées (pièces S-1 à S-7), et de la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8) qui se trouve reproduite en entier au paragraphe 32 de la présente sentence, voici les **principales pièces syndicales** qui figurent dans le présent dossier, en rapport avec le présent grief :

6.1. **Le jugement «*Halickman*»**, ainsi appelé par les 2 parties en cause, qui a été rendu par la Cour d'appel du Québec, le 2 septembre 2003 (pièce S-9, notamment aux paragraphes 35 à 37, 58 et 65) et qui, selon les prétentions du Syndicat, «*a radicalement changé le travail des techniciens en gestion de pensions alimentaires*» ;

6.2. **Les diverses décisions relatives aux griefs de «*M. Pierre R. Caron*»** : la sentence rendue par l'arbitre Pierre A. Fortin le 6 mars 2007, accueillant les 2 griefs (S-10 a), notamment aux paragraphes 74 et 79) ; la requête en révision judiciaire (S-10 b)) ; le jugement de la Cour supérieure du 14 août 2007 qui a maintenu cette sentence arbitrale (S-10 c)), notamment aux paragraphes 19 et 24 à 26) ; la requête pour permission d'appeler (S-10 d)) ; le jugement de la Cour d'appel du Québec du 15 octobre 2007 qui a rejeté la demande d'appel (S-10 e), notamment aux paragraphes 7 et 8) ;

6.3. **La «GEST-050»**, soit la *Procédure sur les saisies au Ministère de la justice du Canada*, telle qu'émise le 23 juin 2004 et révisée le 5 novembre 2004 (S-11 a)) ; cette même «GEST-050», telle que cette fois-ci révisée le 5 octobre 2007 (pièce S-11 b), notamment aux pages 3, 6, 8 et 9) ;

6.4. **La «GEST-060»**, soit la *Procédure sur le consentement du créancier*, qui a été émise le 3 mai 2004 (pièce S-12), suite au jugement *Halickman* (pièce S-9 susmentionnée) ;

6.5. **La «DIAP-2»**, soit la *Directive administrative sur la communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-13, notamment aux articles 4.1.1, 4.3.1 et 4.4.1), laquelle Directive a été diffusée le 20 septembre 2004 ;

6.6. **La «INA-11»**, soit l'*Instruction administrative sur le traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-14, notamment aux articles 3.1, 3.2.3.1 et 3.3.1), laquelle Instruction a été donnée le 22 septembre 2005 ;

6.7. **La «DIA-42»**, soit la *Directive ministérielle sur la communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide* (pièce S-15, notamment aux articles 1, 4.1 et 4.2.2), laquelle Directive a été diffusée le 25 novembre 2003 ;

#FPP-10

6.8. **La «GEST-048»**, soit la *Procédure sur le transfert de dossiers au Centre de perception fiscale*, telle qu'émise le 6 mai 2003 et révisée le 20 juin 2006 (pièce S-18, notamment aux articles 1, 2, 4 et 5.6.1) ;

6.9. ***Le «Manuel de démarrage** d'un dossier de pension alimentaire»* (article 6), qui a été mis en circulation en août 2004 (pièce S-19, notamment aux pages 4, 15 et 16, 18, 20, 24, 26, 31, 35, ainsi qu'aux annexes VII et VIII) ;

6.10. ***«L'interprétation des jugements et des conventions»***, soit la partie III du Manuel de référence, en date de juin 2005 (pièce S-20) ;

6.11. **Le texte annoté de la *Loi** facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., c. P-2.2) (pièce S-21, notamment à l'article 46, ainsi qu'aux pages 2, 5, 6, 22, 33 à 34, 40, 46, 51, 69, 75, 102, 103, 105, 122 et 123) ;

6.12. **Le *Règlement** sur la perception des pensions alimentaires* (c. P-2.2, r.1) (pièce S-22) ;

6.13. Par analogie, **la *Directive de classification concernant les agents de recouvrement fiscal (285)*** (pièce S-24) ;

6.14. Enfin, ***10 Rapports annuels de gestion***, à compter de l'année 2001-2002, jusqu'à l'année 2008-2009 (pièce S-25 en liasse). Ces dernières pièces ont été cette fois-ci ajoutées dans le cadre de la contre-preuve syndicale, aucun autre témoin n'ayant par ailleurs alors été entendu.

[7] Voici maintenant les **principales pièces <u>patronales</u>** qui figurent aussi dans le présent dossier, toujours en rapport avec le présent grief :

7.1. **La «*Structure des emplois*»**, soit la présentation *PowerPoint* qui a été faite en décembre 2007 par la Direction de la classification, secteur fonction publique, du secrétariat du Conseil du trésor du Québec (G-5) ;

7.2. **La *Loi sur la fonction publique*** (L.R.Q., c. F-3.1.1), selon la refonte à jour au 1er juillet 2007 (G-6, notamment aux articles 4, 70 (2°) et 126 (4°)) ;

7.3. **La *Loi sur l'administration publique*** (L.R.Q., c. A-6.01), cette fois-ci selon la refonte au 1er juin 2007 (pièce G-7), notamment à l'article 32 ;

7.4. **Le *Règlement sur le classement des fonctionnaires***, soit le Décret 1932-85 du 25 septembre 1985, tel que finalement modifié le 12 mai 1993 (pièce G-8) ;

7.5. La ***Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion***, soit le C.T. 192193 du 2 juillet 1998, tel que finalement modifié le 16 décembre 2003 (pièce G-9, notamment aux articles 3, 5 à 8, 13, ainsi que 16 à 18) ;

7.6. La ***Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion,*** soit la même Directive que G-9 ci-dessus, mais telle que cette fois-ci modifiée au 30 juillet 2006 (pièce G-10, notamment à l'article 8) ;

7.7. La ***Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires***, soit le C.T. 194419 du 14 mars 2000, tel que finalement modifié le 18 juin 2007 (pièce G-11) ;

7.8. La ***Directive concernant la classification et l'évaluation des emplois de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés***, soit la Directive qui a été adoptée par le C.T. 170717, du 9 mai 1989 et qui a été modifiée le 2 juillet 1998 (pièce G-12, notamment aux articles 1.1.1 à 1.1.3, ainsi que 1.2.1 et 1.2.2).

[8] C'est comme **2e témoin**, dans le cadre de la preuve syndicale, que Mme Mélanie Déziel a eu à témoigner, lors de la 3e journée d'audience. Elle est à l'emploi du Gouvernement depuis1998 et a commencé à travailler à la DPPA en juillet 2001, au bureau de Québec (organigrammes S-23). Elle est aussi déléguée syndicale.

[9] D'entrée de jeu, Mme Déziel **a repris l'énumération** des différentes étapes qui sont suivies dans le secteur du Démarrage, soit le secteur où les dossiers de perception des pensions alimentaires arrivent d'abord à la DPPA, secteur dans lequel elle a déjà elle-même travaillé.

[10] Pour une meilleure compréhension du présent litige, je crois ici opportun de **reprendre la séquence des étapes au Démarrage** que son collègue M. Claude Tremblay à Montréal, avait lui-même préalablement et plus en détail énumérées comme suit, lors de son témoignage aux 1re et 2e journées d'audience :

10.1. **Réception** par les agents de bureau, des jugements rendus en matière de pension alimentaire, lesquels sont automatiquement envoyés à la DPPA et lesquels jugements génèrent l'ouverture subséquente du dossier ;

10.2. **Lecture, voire même interprétation**, des nouveaux jugements ainsi reçus, par les TA (voir les outils mis à leur disposition pour ce faire, sous S-20, S-21 et S-22). Pour sa part, Mme Déziel a déjà communiqué à 2 reprises avec le juge et a obtenu 2 jugements amendés. Quant à la Loi annotée S-21, elle ne la consulte que lorsqu'elle en a «vraiment besoin» ;

#FPP-10

10.3. **Contacts téléphoniques auprès des 2 parties** afin de valider les montants dus à titre de pension, de vérifier s'il y a des arrérages et de trouver des modalités de remboursement, moyennant le fait que 15 % des débiteurs peuvent s'exempter par le versement d'une sûreté (voir l'article 3 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, sous S-21) ;

10.4. **Établissement d'un état de compte,** vu qu'environ 30 % des dossiers comportent des arrérages ;

10.5. **Perception de la pension alimentaire,** dans les 30 jours de la réception du jugement (voir la page 6 de S-17) ;

10.6. **Fixation d'un rythme de récupération** des arrérages, lorsqu'il y en a ;

10.7. **Mise en branle du processus de perception**, lorsqu'il y a des arrérages de pension alimentaire et ce, selon le Manuel de Démarrage (pièce S-19), de tels arrérages pouvant représenter entre 35 % et 50 % du salaire brut du créancier :

- dans un contexte souvent **«acrimonieux, agressif, émotif, manipulateur, menaçant et même violent»**, où le TA est appelé à jouer un «rôle de tampon» entre la créancière et le débiteur, de nous dire M. Tremblay (voir à ce sujet, la DIA-42, sous S-15, ainsi que les dépliants, sous G-3 en liasse) ;

- processus dans lequel le TA est **toujours «sur la corde raide»**, en ce qu'il ne doit pas chercher à «étrangler» le débiteur par des versements excessifs et en ce qu'il doit rendre acceptable pour la créancière l'entente intervenue avec le débiteur, le tout sous le couvert de confidentialité et selon la plus courte période de temps possible ;

10.8. Dans l'éventualité où le débiteur ne peut payer immédiatement et en entier les sommes dues, **négociation entre les 2 parties** :

- **après vérification du revenu** du débiteur dans le système informatique et discussions entreprises d'abord avec le débiteur sur sa capacité de payer les sommes dues (ex : emprunt, demande de bilan, nouvelle conjointe, perte d'emploi, etc.) ;

- discussions subséquentes avec la créancière, sous le couvert de la **plus stricte confidentialité**, à l'égard des informations déjà obtenues (voir à ce sujet, la DIAP-2, sous S-13 et la INA-11, sous S-14), ce qui, de l'avis de ce même plaignant Tremblay, amène souvent le TA à faire de véritables «contorsions» lors de sa négociation ;

#FPP-10

10.9. Depuis le jugement *Halickman*, **validation obligatoire par la créancière** de l'entente intervenue avec le débiteur, le cas échéant, selon le Formulaire C24F-07 (pièce S-16). S'il n'y a pas de réponse dans les 10 jours, l'entente est considérée comme ayant été acceptée ;

10.10. **Mise en place subséquente** de la perception des paiements dus, après avoir obtenu le «consentement» de la créancière et après avoir «jaugé de sa flexibilité» à l'égard de l'entente intervenue avec le débiteur ;

10.11. **À défaut d'entente, le dossier est acheminé** au Centre de perception fiscale («le CPF»), où ce sont des agents de recouvrement fiscal («ARF») qui prennent les recours qui s'imposent, en vue de récupérer la pension et ses arrérages (voir la GEST-048, sous S-18). Vu les nouvelles restrictions, notamment le délai de 30 jours et le montant minimum de 500 $ requis, il y a «de moins en moins» de transferts au CPF, de nous dire M. Tremblay.

[11] Ce n'est qu'une fois toutes et chacune de ces étapes sont suivies au Démarrage, que tous et chacun des dossiers de perception de pensions alimentaires sont acheminés **à un autre secteur d'activités à la DPPA, appelé le Suivi**, soit le secteur où la plaignante Mme Déziel travaille à Québec.

[12] Le suivi d'un dossier est assuré **jusqu'à ce qu'intervienne un jugement final** mettant fin au paiement de la pension alimentaire.

[13] «La moyenne de vie» d'un dossier de pension alimentaire se chiffre maintenant à **plus de 10 ans**, d'ajouter Mme Déziel, M. Légaré parlant plutôt de 15 ans.

[14] Un même dossier peut donc faire l'objet de plusieurs suivis dans ce secteur d'activités de la DPPA, notamment parce qu'il y a souvent **plusieurs jugements** qui sont rendus successivement, par exemple à la suite d'un changement de garde ou d'une perte d'emploi. Il peut y avoir aussi des jugements intérimaires ou des conventions entérinées avant jugement.

[15] En sa qualité de signataire du présent grief S-2 a), Mme Mélanie Déziel a ensuite déclaré qu'elle avait déposé ce grief, afin de contester le fait qu'elle **n'accomplit pas des tâches correspondant** à la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (S-8, aussi précitée).

[16] Dans un 1er temps, depuis le fameux jugement *Halickman* (pièce S-9), les TA à la DPPA, tant au Démarrage qu'au Suivi, jouent **désormais un rôle d'«*intermédiaire-négociateur*»** entre le débiteur et la créancière d'une pension alimentaire, et non plus seulement d'«informer» la créancière sur l'entente intervenue avec le débiteur quant au paiement des arrérages dus.

#FPP-10

[17] Ce nouveau rôle des TA à la DPPA s'est traduit par **l'émission de la GEST-060** du 3 mai 2004 (S-12), ainsi que par l'élaboration d'un formulaire C24F-07 (S-16), soit la lettre qui est envoyée à la créancière pour relater l'entente intervenue avec le débiteur.

[18] Dans un second temps, de poursuivre Mme Déziel, les TA **peuvent maintenant faire des Avis du ministre** (pièce S-11 en liasse), «l'arsenal» des TA à la DPPA, si je puis m'exprimer ainsi, comprenant donc désormais les divers recours suivants en vue d'assurer le paiement des pensions alimentaires :

18.1. Les saisies administratives, aussi appelées **«Avis du Ministre»**, soit maintenant par un recours administratif au lieu de judiciaire, suite à des modifications apportées en 2004, qui sont depuis lors consignées dans la GEST-050, du 23 juin 2004 (pièce S-11 a)) et du 5 octobre 2007 (S-11 b)). Voir aussi à ce sujet, la pièce G-2 ;

18.2. Les compensations gouvernementales, aussi appelées **«accaparement d'impôts»**, cette fois-ci au niveau provincial, ce qui inclut la saisie du retour de TVQ ou de l'impôt du Québec ;

18.3. **L'avis de retenue de salaire**, pour lequel ils disposent d'une «certaine discrétion» et d'«une grande latitude», selon ce qui se trouve écrit à la page 34 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* susmentionnée (pièce S-21) ;

18.4. **La saisie des sommes versées périodiquement**, telles les prestations de la SAAQ, CSST, IVAQ, Régie des rentes, etc. ;

18.5. **La saisie de la paie de vacances**, qui est versée sur un chèque différent que celui du salaire, par la Commission de la construction du Québec, à raison de 2 fois par an ;

18.6. **La co-location**, lorsqu'un débiteur a plusieurs créanciers ;

18.7. **La réciprocité**, lorsque le jugement rendu au Québec vise un débiteur qui réside en dehors de la province.

Tous les recours susmentionnés ont **aussi été énumérés** par l'autre plaignant, soit Claude Tremblay, ainsi que par la gestionnaire Jocelyne Lortie du CPF.

#FPP-10

[19] Dans un 3e temps, la plaignante a fait valoir qu'à compter de 2003-2004, la **priorité a été donnée à la confidentialité**, encore une fois tant au Démarrage qu'au Suivi, avec notamment l'émission des Directives telles que la Directive administrative DIAP-2 (pièce S-13), l'Instruction administrative INA-11 (pièce S-14) et la Directive ministérielle DIA-42 (pièce S-15). Ces nouveaux changements ont également eu un impact certain sur le travail des TA à la DPPA :

19.1. Il s'agit pour le TA de convaincre l'une des parties, **sans pour autant dévoiler** ce que l'autre partie lui a déjà confié ;

19.2. Il devient alors **plus difficile de convaincre** la créancière d'accepter l'entente du débiteur, surtout lorsque cette entente est moins rapide et moins agressive que ne l'aurait souhaité la créancière.

[20] En rapport avec la Directive ministérielle DIA-42 (S-15 susmentionnée), Mme Déziel nous a relaté **un cas vécu de tentative de suicide** qui est survenu en février-mars 2005. Alors qu'elle parlait au téléphone avec ce créancier et après l'avoir entendu tirer un coup de fusil, la plaignante s'est empressée à contacter les policiers et ambulanciers qui ont été dépêchés sur les lieux pour éviter le pire...!

[21] Dans un 4e temps, la plaignante a relaté que l'Employeur demande désormais aux TA de **«tout faire» avant de transférer un dossier d'arrérages au CPF**, soit le Centre de perception fiscale, où ce sont alors des agents de recouvrement fiscal qui prennent les recours appropriés. La classification de cet autre corps d'emploi, portant le #285, figure au dossier sous la cote S-24.

[22] En contre-interrogatoire, la plaignante Mélanie Déziel a reconnu avoir été **absente de son bureau pendant 21 mois**, à la suite d'un congé de maternité. Ce n'est que le 28 octobre 2008 qu'elle est revenue au travail.

[23] Mme Déziel a de plus ajouté qu'elle n'avait «pas en tête» un classement particulier ou un Ministère visé. Néanmoins, elle a regardé avec le présent Syndicat les **différents corps d'emplois suivants** qui pourraient se rapprocher de sa *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée). Toutefois, ils en sont ensuite venus à ne pas réclamer un corps d'emploi en particulier dans le grief S-2 a) aussi précité :

23.1. Agent de recouvrement fiscal (285) (pièce S-24) ;

23.2. Médiateur-négociateur (150) ;

23.3. En matière d'enquête et d'inspection, où il y a plusieurs corps d'emplois en lien, comme l'avait précédemment dit le plaignant Claude Tremblay.

#FPP-10

[24] À la suite d'une objection tranchée sur le banc à la 2e journée d'audience, quant à la demande de l'Employeur de faire entendre Mme Odette Dubeau du secrétariat du Conseil du trésor, **la pièce G-5** a été introduite sans son témoignage. Il s'agit d'un document s'intitulant «***La structure des emplois***», qui a été préparé en décembre 2007, par la Direction de la classification, secteur fonction publique, au sein du Secrétariat du Conseil du trésor. Ce document G-5 a été complété par le dépôt des pièces G-6 à G-12, précédemment mentionnées, à titre explicatif.

[25] Les témoignages des 2 autres témoins de la partie syndicale, à savoir ceux des plaignants **MM. Claude Tremblay et Thy-Tin Tran**, font référence à des particularités concernant les 2 autres secteurs d'activités à la DPPA, soit respectivement le Démarrage et la Comptabilité.

[26] Étant donné que ces 2 secteurs sont visés par les 2 autres griefs en cause, soit S-1 et S-3 en liasse, et qu'ils font l'objet de **2 autres sentences distinctes**, conformément à l'Entente S-4 précitée, je passe sans plus tarder à l'examen de la preuve patronale.

[27] C'est **Madame Jocelyne Ganache** qui a alors été entendue comme 1er témoin. Elle est à l'emploi du Gouvernement depuis plus de 30 ans et elle a toujours travaillé au ministère du Revenu. Depuis juillet 2000, elle est Chef de service à la DPPA, à Montréal.

[28] Étant donné que Mme Ganache, à l'instar des 2 autres témoins patronaux, a déjà témoigné à l'égard du 1er des 3 griefs dont je suis saisie au terme de l'Entente S-4, soit celui de Claude Tremblay au Démarrage, je ne ferai que relater en rafale **certaines données communes**, pour ensuite m'attarder davantage au secteur d'activités du Suivi où la plaignante Mélanie Déziel travaille.

[29] D'abord, côté statistiques, il y a **30 000 modifications** de jugements qui arrivent en cours d'année au secteur d'activités au Suivi, aux bureaux de Montréal et de Québec, à la DPPA. Il y a par ailleurs **13 000 nouveaux dossiers** par an qui sont ouverts au Démarrage. Donc, un total de 43 000 jugements et modifications.

[30] Actuellement, il y a environ **120 000 dossiers actifs**, à Montréal et à Québec. Cependant, ce n'est que dans **30 % des dossiers** qu'il y a de la récupération d'arrérages à faire, selon la gestionnaire Jocelyne Ganache. C'est d'ailleurs ce même % que le plaignant Claude Tremblay avait déjà avancé.

[31] Ensuite, cette gestionnaire a corroboré ce même plaignant, pour ce qui est des nouvelles restrictions apportées au niveau du transfert des dossiers de la DPPA au CPF : notamment, les arrérages dus **doivent excéder 500 $** pour qu'un tel transfert s'effectue automatiquement.

#FPP-10

[32] Le nombre de dossiers qui sont ainsi transférés par des techniciens en administration à la DPPA, à des agents de recouvrement fiscal au CPF, va graduellement en diminuant. Mme Ganache estime ce nombre à **seulement 6 000 à 7 000 dossiers par année**.

[33] Pour en venir maintenant plus spécifiquement aux TA au Suivi, telle la plaignante Mélanie Déziel, Mme Ganache a affirmé que **leur travail quotidien était «guidé»** autant par des messages informatiques qui apparaissent à l'écran de leurs ordinateurs, que par des messages téléphoniques sur leur boîtes vocales.

[34] La procureure patronale a par la suite référé ce 1er témoin patronal à **la GEST-060** (pièce S-12), qui a été émise après le fameux jugement *Halickman*. C'est cette fois-ci **au point numéro 2** qu'on y trouve des instructions détaillées pour les TA au Suivi des dossiers, sous la rubrique intitulée : «*Dossier au Suivi avec nouveaux arrérages créés et non-subrogé (dossier pas au CPF pour le débiteur)*».

[35] Je mentionne au passage que pour les TA au Démarrage, leur travail est plutôt détaillé **au point numéro 1** de cette même pièce S-12.

[36] À la page 7 de cette GEST-060 (pièce S-12), coiffée du titre «Mise en garde», le choix des **2 méthodes suivantes** s'y trouve alors offert :

36.1. Le TA au Suivi peut **suivre la même méthode qu'au Démarrage**, selon la séquence des étapes de travail que le plaignant Claude Tremblay a déjà décrites lors de son témoignage et que j'ai ici reprise au paragraphe 10 de la présente sentence arbitrale ;

36.2. Le TA peut plutôt procéder selon la méthode suggérée par le Comité H, soit **à partir du «vécu du dossier»** qui, tel que cela se trouve indiqué à cette même page 7, «*devrait être un bon indicateur pour l'agent de Suivi, sur la méthode à utiliser*».

[37] Lorsque le TA au Suivi décide de procéder selon la 1re méthode susmentionnée, il doit alors, **tout comme son collègue au Démarrage** :

37.1. D'abord, contacter le débiteur, en vue de **«*négocier une entente serrée de récupération des arrérages*»**, comme cela se trouve ainsi écrit en toutes lettres à la page 8 de la GEST-060 ;

37.2. Et, à défaut d'entente, contacter **la créancière**, pour ensuite obtenir son «**consentement**» selon les enseignements du jugement *Halickman* de septembre 2003, jugement de la Cour d'appel dont il est également fait mention à cette même page 8.

#FPP-10

[38] En contre-interrogatoire, la gestionnaire Jocelyne Ganache a utilisé **le terme «parler»** en faisant référence aux démarches que le TA doit entreprendre pour aller récupérer les arrérages le plus rapidement possible et compte tenu des capacités financières des 2 parties en cause.

[39] À l'instar du procureur syndical, je note toutefois que le jugement *Halickman* utilise plutôt **les vocables suivants** :

39.1. «**Négocier**» et ce, à 5 reprises ;

39.2. «**Entente la plus serrée possible**», cette fois-ci à 3 reprises ;

39.3. «**Juge, jauge l'attitude des parties, la situation**», enfin à 4 reprises.

[40] Mme Ganache a réitéré le fait que **les TA n'ont pas à interpréter les jugements**, mais bien seulement à en prendre connaissance, puisqu'il existe pour ce faire, depuis novembre 2007, un professionnel à la Direction des affaires juridiques, à défaut du chef d'équipe et des collègues de pouvoir répondre au TA. Voir d'ailleurs à ce sujet la pièce S-29 où l'on indique précisément «Lecture du jugement» au point 3.1.2 (page 12).

[41] Somme toute, le TA au Suivi **s'assure que l'argent rentre** les 1er et 16 du mois.

[42] Puis ce fut au tour de **Mme Jocelyne Lortie** à témoigner. Il s'agit de l'autre Chef du Service dont il a été fait mention précédemment, à savoir le Centre de perception fiscale. Elle travaille à Montréal alors que c'est sa collègue Hélène Gravel qui est le Chef de Service au sein de ce même CPF, cette fois-ci à Québec (voir sous G-13, l'organigramme de cette autre Direction générale).

[43] **Côté statistiques**, Mme Lortie nous a fourni les informations suivantes :

43.1. Elle a sous sa gouverne 24 personnes, dont **20 agents de recouvrement fiscal** ;

43.2. **Plus de 98 % des dossiers** qui sont acheminés au CPF concernent des débiteurs qui n'ont pas payé leurs pensions alimentaires, l'autre 2 % étant le fait d'employeurs, de faillites ou de décès.

[44] Les dossiers qui sont transférés par DPPA au CPF **sont acheminés avec** les documents suivants :

- L'ordonnance alimentaire en cause ;
- Le relevé de compte préparé par les TA ;
- La demande de paiement au débiteur ;

- Le formulaire de transfert, sur lequel les TA ont coché des cases de style «pense-bête», d'ainsi qualifier Mme Lortie ;
- Exceptionnellement, des avis de faillite, des certificats de décès et autres documents sont également joints.

[45] En sa qualité de gestionnaire, **Mme Lortie attribue les dossiers** aux agents de recouvrement fiscal, de façon aléatoire, selon leur charge de travail et leur degré d'expérience :

45.1. L'ARF **prend connaissance des documents** transférés par la DPPA ;

45.2. Il **consulte ensuite l'ordinateur** pour avoir les dernières informations reçues;

45.3. Il **vérifie les fichiers informatiques** afin d'établir le profil du débiteur ;

45.4. Au besoin, il **établit des contacts** avec les tiers (ex : employeur, banque, etc.), pour obtenir les informations manquantes. Il peut même enquêter sur place, de nous dire Mme Lortie ;

45.5. Le TA, selon l'autre plaignant Claude Tremblay, ou l'ARF, selon Mme Lortie, **dresse un bilan**, après avoir effectué des recherches dans divers fichiers, tels ceux énumérés par cette même gestionnaire du CFP, soit Revenu Québec, Equifax, Registre foncier, Registre des droits immobiliers, etc. ;

45.6. Il **contacte le débiteur en défaut**, en vue de percevoir la créance au moindre coût et le plus rapidement possible ;

45.7. Dans l'éventualité où le débiteur consent à payer les sommes dues, une **entente écrite est alors rédigée**, mais le ARF doit d'abord obtenir le consentement de la créancière, suite au fameux jugement *Halickman* ;

45.8. À défaut d'entente, l'ARF **entreprend des recours**, après mise en demeure au préalable.

[46] **Les recours administratifs** qu'un agent de recouvrement fiscal peut lui-même décider d'entreprendre, en vertu d'une délégation de pouvoirs, sont notamment :

- Les saisies administratives, aussi appelées «**Avis du Ministre**», selon une lettre-type qui se trouve déjà dans le système informatique ;
- **Le retrait du passeport**, après autorisation de la Chef de service ;
- **Les hypothèques** légales, immobilières ou mobilières ;

#FPP-10

- **Les demandes péremptoires** ;
- **La fixation** de la rémunération ;
- **La cession** d'une personne liée.

[47] Quant aux **recours judiciaires**, ils doivent être signés par un des procureurs du Contentieux, et être enregistrés à la Cour par un greffier. Il s'agit cette fois-ci notamment des recours suivants :

- **Les saisies par huissier** ;
- **Les requêtes pour dépôt obligatoires** de la saisie, selon la portion saisissable du salaire ;
- **Les requêtes en inopposabilité**, afin de ramener les actifs dans le patrimoine du débiteur.

[48] **En contre-interrogatoire**, Mme Lortie a évalué à environ **5 000**, sur un total de 140 000 actifs, le nombre de dossiers qui ont été transférés de la DPPA au CPF depuis les 2 dernières années, conformément à la GEST-048 (pièce S-18) :

48.1. Chose certaine, ce nombre de dossiers **va en diminuant** depuis 2004, notamment compte tenu du fait que la somme due doit être supérieure à 500 $ pour qu'un dossier soit transféré de la DPPA au CPF ;

48.2. Conséquemment, le montant des sommes perçues par le CPF **a diminué d'autant**, soit environ 23 000 000 $ en 2008-2009, par comparaison à possiblement 28 000 000 $ en 2007-2008 ;

48.3. Quant aux effectifs au CPF, ils ont été réduits depuis les 2 dernières années, étant seulement de **39 ETC** (années-personnes) **pour 2008-2009**;

48.4. Il n'est pas «farfelu» d'affirmer que ce nombre d'ETC au CPF ait déjà été de **139 en 2001-2002**, selon ce qui se trouve indiqué à la page 26 du Rapport annuel de gestion (pièce S-25 a)).

[49] Toujours dans ce même contre-interrogatoire à la 6e journée d'audience, Mme Lortie a énuméré 8 conditions qui doivent être rencontrées pour qu'un dossier de la DPPA puisse être transféré au CPF, alors que ce sont les **11 restrictions** suivantes que l'on retrouve aux pages 3 à 6 de la GEST-048 (S-18), à l'article 4 :

49.1. «Créance de moins de 500 $, excluant la sûreté et les frais» ;

49.2. «Adresse inconnue ou «introuvable» » ;

49.3. «Entente acceptée par le créancier» ;

49.4. «Saisie administrative au MJC» (Ministère de la justice du Canada) ;

49.5. «Dossier retourné par le CPF et dossier en «faible activité» » ;

49.6. «Non-résidents» ;

49.7. «Dossier dont la partie débitrice (créancier ou débiteur) décède alors que son dossier est centralisé en «faible activité» » ;

49.8. «Faillite du créancier alimentaire redevable» ;

49.9. «Faillite du tiers (autre que débiteur)» ;

49.10. «Dossier dont l'insolvabilité du débiteur est déjà connu et établi» ;

49.11. «Dossier demandé par le CPF».

[50] Enfin, il y a eu comme 3e et dernier témoin patronal, **M. France Légaré** qui est le vis-à-vis de Mme Ganache, mais à Québec. En tant que chef à la **Comptabilité**, M. Légaré a fourni plusieurs particularités concernant cet autre secteur d'activités, dont il sera question dans une autre sentence à être rendue par la soussignée.

[51] Néanmoins, je mentionne seulement les **5 éléments** suivants de son témoignage, qui portent sur le travail en général des techniciens en administration.

[52] En rapport avec le témoignage de la plaignante Mélanie Déziel voulant qu'elle ait eu à communiquer à un juge à 2 reprises, M. France Légaré a indiqué que cela est **«interdit chez eux»**, en référant au bureau de Québec, étant donné qu'il y a déjà une personne attitrée pour cela.

[53] Se référant aux **«Avis au Ministre» (au fédéral)**, M. France Légaré a mentionné que le TA n'avait qu'à cocher les cases appropriées. Je note au passage que la GEST-050 établit pourtant une procédure pour ce faire qui comporte, à elle seule, **27 pages au total** (voir S-11 b)).

[54] M. Légaré a ensuite été questionné sur **le «cas vécu»** par la plaignante Déziel, plus généralement en rapport avec la violence, voire les menaces, dont le TA peut être témoin/victime, lors de ses négociations entre la créancière et le débiteur :

54.1. M. Légaré a alors tout simplement répondu que le TA **n'avait qu'à «raccrocher la ligne au nez»** et en cas de récidive, le TA devait en informer son gestionnaire afin que ce dernier expédie une lettre au fautif. Pourtant, la page 15 du Manuel de démarrage S-19 prévoit qu'avant de raccrocher, il faut donner un préavis à l'interlocuteur ;

54.2. Fort heureusement, ce cas vécu **ne survient pas à tous les jours** !

#FPP-10

[55] À l'instar du procureur syndical, je note aussi au passage que les Directives de l'Employeur, dont la DIAP-2 (S-13), la INA-11 (S-14), la DIA-42 (S-15), les dépliants (pièce G-3 en liasse), ainsi que la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (S-21), semblent accorder une importance plus élevée à la prévention de la violence. L'un des 2 buts poursuivis par cette *Loi* est précisément celui de **«diminuer les tensions pouvant exister entre les ex-conjoints»**.

[56] M. Légaré a également fait référence à un simple «formulaire informatisé» que le TA devait compléter. En toute déférence, je suis d'accord avec le procureur syndical pour dire que c'est **plutôt à une analyse complète du dossier**, en vue d'établir la capacité financière du débiteur, que le TA doit alors procéder.

[57] À preuve : le Manuel de Démarrage S-19 qui comporte au total 13 pages, pour ce qui est de **l'«Analyse du dossier»** devant être faite aux termes de l'article 3 (voir l'Annexe VII, et les pages 15 et 26). Il y a aussi la *Loi annotée* S-21 (aux pages 51 et 69), à laquelle le TA peut toujours aussi se référer.

[58] Enfin, M. Légaré a expliqué ainsi **la baisse des dossiers transférés au CPF** : cela fait suite à l'analyse des 2 chefs d'équipe mandatés à cette fin qui se sont aperçus que les TA au Démarrage/Suivi n'avaient pas toujours procédé aux actions de base qui auraient dû être faites avant de procéder à de tels transferts, les TA devant maintenant poser de telles actions de base avant de transférer.

III - LES DISPOSITIONS PERTINENTES

A) La Convention collective 2003-2010 (pièce S-7) :

[59] **La principale disposition en litige** est **la clause 5-20.18** de la Convention collective 2003-2010 (pièce **S-7**), laquelle disposition est libellée comme suit :

> « ***L'employé est appelé à exercer, de façon principale et habituelle, les attributions caractéristiques de la classe d'emplois à laquelle il appartient, sauf*** *lorsqu'il y a désignation à titre provisoire ou remplacement temporaire ou que lui sont temporairement confiées, de façon principale et habituelle, les attributions d'un emploi de chef d'équipe telles qu'elles sont définies à la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion.*
>
> *Toutefois, la période pendant laquelle l'employé se voit confier temporairement des attributions de chef d'équipe en raison des nécessités du service ne doit pas excéder huit (8) mois par année financière dans cette fonction.* » (Soulignement et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[60] Pour ce qui est maintenant de **la sanction** réclamée par le Syndicat, advenant que j'en vienne à la conclusion qu'il y a bel et bien eu en l'espèce non-respect de la clause 5-20.18 précitée, le procureur syndical a attiré mon attention sur la **clause 10-42.09**, disposition sur laquelle les arbitres s'appuient généralement pour fixer le quantum, d'ajouter ce même procureur :

> *« L'employé appelé par le sous-ministre à occuper, soit par désignation à titre provisoire, soit par remplacement temporaire :*
>
> - *l'emploi d'un supérieur immédiat dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel professionnel ou dans la classification des cadres ;*
> - *un emploi dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel fonctionnaire pour laquelle l'accessibilité pourrait constituer une promotion ;*
>
> *reçoit, pour la durée de cette occupation, **une rémunération additionnelle égale à cinq pour cent (5 %) du taux de traitement calculée au prorata de la durée de l'occupation**, pourvu que cette occupation ne soit pas d'une durée inférieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs.*
>
> *Pour les fins de qualification à la prime de l'employé à temps partiel, «cinq (5) jours ouvrables consécutifs» doit s'entendre comme cinq (5) jours consécutifs prévus à son horaire. »*
>
> (Caractères gras ajoutés).

[61] Avant la rédaction de la présente sentence arbitrale, nous avons aussi eu à considérer **les clauses 1-1.02 et 5-15.07** de la Convention collective S-7, lesquelles réfèrent en ces termes à des sources externes :

> *« **Chapitre 1-0.00 Généralités***
>
> ***1-1.00 Interprétation***
>
> ***1-1.02** De plus, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les mots qui ne sont pas expressément définis dans la présente Convention collective **ont le sens que leur donnent les directives et règlements découlant de la Loi sur la fonction publique*** (pièce G-6 au présent dossier). »

#FPP-10

> « ***Chapitre 5-0.00 Organisation de la carrière***
>
> ***5-15.00 Classification et classement***
>
> ***Classement***
>
> ***5-15.07*** *Le classement de l'employé est fait* ***suivant le Règlement sur le classement des fonctionnaires*** (pièce G-8 au dossier) ***et, conformément*** *à la détermination du niveau de son emploi,* ***à une classe d'emplois prévue à la Directive concernant la classification des emplois*** *de la fonction publique et sa gestion* (cette fois-ci, pièce G-9).
>
> *Le taux de traitement de l'employé est déterminé conformément à la Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires* (enfin, pièce G-11 au dossier). »
>
> (Parenthèses et caractères gras ajoutés).

[62] **Pour ma part**, je crois enfin opportun de rappeler la teneur de **la clause 3-13.06** de cette même Convention de travail :

> « ***L'arbitre décide des griefs conformément aux dispositions de la présente convention collective.*** *Il n'a pas le pouvoir de la modifier, d'y ajouter, d'y soustraire ou d'y suppléer. L'arbitre ne peut accorder de dommages-intérêts dans le cas de congédiement administratif ou de mesures disciplinaires.*
>
> *Malgré l'alinéa qui précède, dans le cas d'un grief relatif à du harcèlement psychologique, les pouvoirs de l'arbitre sont ceux qui lui sont dévolus en cette matière en vertu de la Loi sur les normes du travail.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

B) La Directive de classification concernant les techniciens en administration (264) (pièce S-8) :

[63] Étant donné que **cette Directive est au cœur du présent litige**, je me permets de la reproduire en entier, laquelle porte le n° C.T.154600 en date du 29 janvier 1985 et qui a été émise le 23 février 1987:

#FPP-10

« ***LES TECHNICIENS EN ADMINISTRATION (264)***

SECTION I – CORPS ET CLASSES D'EMPLOI

1. *Les techniciens en administration* ***forment un corps d'emploi*** *dans la fonction publique.*

2. *Ce corps d'emploi* ***comprend 2 classes****, la classe de technicien en administration et la classe de technicien principal en administration.*

SECTION II – ATTRIBUTIONS

3. ***Les attributions principales et habituelles*** *des techniciens en administration consistent à effectuer divers travaux techniques reliés à la gestion du personnel et à l'organisation scientifique du travail, à participer à l'élaboration et à la mise en application de normes d'ameublement ou d'équipement et à exécuter divers travaux à caractère administratif en vue d'assurer la bonne marche des opérations courantes d'une unité administrative et ce, à l'intérieur d'un cadre général de travail déterminé par du personnel de direction ou par des professionnels.*

4. ***La classe de technicien en administration*** *comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux alinéas qui suivent :*

   Le technicien en administration, ***dans le domaine de la gestion du personnel****, participe au processus de recrutement et d'avancement notamment en procédant à des entrevues, en participant à des jurys d'examens, en vérifiant les qualifications académiques et professionnelles des candidats, en s'assurant de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail, en organisant des séances d'examens, en faisant passer des tests psychométriques et autres examens écrits ; il accueille les nouveaux employés et les renseigne sur les conditions générales de travail ; il participe à la rédaction de descriptions d'emploi en effectuant notamment des études sur place et en interviewant le personnel de direction et les employés ; il collabore à l'implantation de procédés nouveaux de gestion de personnel et voit à leur mise en application.*

   Le technicien en administration, ***dans le domaine de l'organisation scientifique du travail****, fait la cueillette de données relatives aux méthodes et aux procédés administratifs ; il écrit une description complète de la méthode ou du procédé et décompose l'opération dans*

#FPP-10

ses éléments en utilisant les symboles conventionnels ; à cette fin, il se sert de techniques appropriées, telles l'étude des temps et mouvements et la méthode des observations instantanées et illustre les données requises sous forme de graphiques, de diagrammes ou sous toute autre forme qui convient à l'analyse entreprise ; il recueille et enregistre, selon les techniques reconnues, diverses données portant sur l'aménagement des locaux et la disposition du matériel ; il vérifie auprès d'unités administratives l'application des méthodes et procédures de travail en vigueur et fournit aux personnels de ces unités, l'assistance technique requise.

Le technicien en administration participe à la description de ***normes d'ameublement ou d'équipement*** *à partir d'études sur place, d'inventaires et d'analyses de données diverses ; il évalue les caractéristiques de nouveaux produits, en apprécie les méthodes de fabrication et leur fiabilité et en décèle les défauts possibles ; il rédige les spécifications du matériel et de l'équipement et en recommande l'acceptation ; il collabore à l'analyse des besoins d'ameublement ou d'équipement et, à cet effet, il recueille tous les renseignements pertinents ; il s'assure que l'ameublement ou l'équipement demandé correspond aux normes établies ; au besoin, il surveille et contrôle l'installation des équipements.*

Le technicien en administration effectue, auprès de responsables d'unité administrative, des travaux techniques visant à prévoir, à contrôler et à assurer ***les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative*** *; à cet effet, il recueille, analyse et prépare des données ou des informations en vue d'établir les besoins d'une unité administrative en matière notamment de budget, d'achat, de personnel, de locaux ; il voit à ce que les organismes centraux responsables de ces matières en soient informés et, au besoin, agit comme représentant de son unité auprès de ces organismes ; il assiste à des réunions en vue de renseigner le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative ; également, il lui est demandé d'agir à titre de secrétaire auprès de divers comités de l'administration.*

Dans l'accomplissement de ses attributions, le technicien en administration peut être appelé à initier au travail les nouveaux techniciens en administration, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à son entraînement, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande du notateur, à donner son avis lors de la notation.

Enfin, le technicien en administration peut se voir confier ***d'autres attributions connexes.***

#FPP-10

5. ***La classe de technicien <u>principal</u> en administration*** *comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions du technicien en administration chef d'équipe ; il dirige une équipe de techniciens en administration ; il répartit le travail entre les membres de son équipe ; il vérifie l'exécution du travail ; il donne, à la demande du notateur, son avis lors de la notation des membres de son équipe ; il collabore à l'entraînement des membres de son équipe ; il exécute, à l'occasion, avec les membres de son équipe, les attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus difficiles.*

Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. Ces emplois sont caractérisés par les ***4 critères suivants*** *:*

a) La complexité des travaux

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant des connaissances particulières et additionnelles à celles normalement requises du technicien ;

ii) travaux ayant, par rapport à l'ensemble du programme d'activités, un caractère unique, essentiel et déterminant à sa réalisation ;

iii) travaux qui en raison de leur complexité font de ceux qui les exécutent les collaborateurs les plus immédiats des professionnels ou de la direction.

b) La créativité

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant la conception de nouvelles méthodes de travail et l'adaptation de procédés techniques ;

ii) travaux exigeant un choix parmi plusieurs lignes de conduite possibles ;

iii) travaux exigeant de ceux qui les exécutent une facilité d'adaptation afin de tenir compte de facteurs nouveaux ou de constatations imprévues ;

iv) travaux exigeant la recherche de solutions originales.

c) Les communications

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant une coordination avec d'autres unités administratives et nécessitant des échanges d'informations

#FPP-10

techniques et des discussions pour la réalisation d'objectifs communs ou complémentaires ; OU

ii) travaux ayant pour effet de déterminer ou de normaliser les activités d'autres secteurs.

d) La surveillance reçue

Ce critère réfère aux :

i) travaux effectués sous la surveillance d'un professionnel d'expérience ; celui qui les exécute ne peut être sous les ordres d'un autre technicien principal en administration ;

ii) travaux définis compte tenu de priorités et d'objectifs généraux et exécutés avec une grande latitude d'action.

SECTION III – CONDITIONS D'ADMISSION

6. *Pour être admis à la classe de technicien en administration, un candidat doit détenir* ***un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques administratives ou dans une autre spécialisation pertinente*** *ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou appartenir à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables.*

7. *Est également admis à la classe de technicien en administration, le candidat qui :*

b) détient un certificat d'études secondaires équivalent à une 11ième année ou à une 5ième année du Secondaire reconnu par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou qui appartient à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables ; est également admis le candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au présent alinéa, à la condition qu'il compense chaque année de scolarité manquante par 2 années d'expérience de travail ;

c) a 6 années d'expérience pertinente aux attributions du technicien en administration notamment dans les domaines de la gestion du personnel, du génie industriel, de l'administration ou dans tout autre domaine connexe.

Le candidat qui a 4 ou 2 années d'expérience pertinente est également admis s'il a réussi, selon le cas, 1 ou 2 années de scolarité post-secondaire ayant les sciences de l'administration ou les techniques administratives comme matières dominantes.

8. *Pour être admis à la classe de technicien principal en administration, un candidat doit satisfaire aux conditions suivantes :*

   a) *satisfaire à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe de techniciens en administration.*

9. *Aux fins de l'avancement de classe à l'intérieur de ce corps d'emploi, les conditions d'admission à la classe de technicien principal en administration sont les suivantes :*

   a) *appartenir à la classe de technicien en administration ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience reconnue par l'autorité compétente et additionnelles à celle exigée à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 dans l'exercice d'attributions de la classe de technicien en administration, à ce titre ou à un titre équivalent.* »

(Soulignements et caractères gras ajoutés).

C) La Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) (pièce G-6) :

[64] Il y a également cette incontournable législation, dont ses **3 principaux** articles invoqués en cours de plaidoirie, sont les articles **4, 70 (2°) et 126 (4°)** :

« ***CHAPITRE II*** *- DROITS ET OBLIGATIONS DES FONCTIONNAIRES*

SECTION I *- CONDITIONS DU SERVICE*

§ 1. — Normes d'éthique et de discipline

Devoirs et pouvoirs.

4. Un fonctionnaire exerce, de façon principale et habituelle, les attributions de son emploi.

#FPP-10

Attributions.

Il exerce également les attributions qui peuvent lui être confiées par la personne habilitée suivant la loi à définir ses devoirs et à diriger son travail.

Exercices.

Il exerce ces attributions conformément aux normes d'éthique et de discipline prévues à la présente loi ou dans un règlement adopté conformément à celle-ci. »

(Caractères gras ajoutés).

« ***CHAPITRE IV*** *- RÉGIME SYNDICAL*

SECTION I *- DISPOSITIONS GÉNÉRALES*

70. Les fonctionnaires sont régis par les dispositions de la convention collective *qui leur sont applicables ou, à défaut de telles dispositions dans une telle convention collective, par les dispositions de la présente loi et de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01). Toutefois, aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre ni les pouvoirs de la Commission de la fonction publique, ni ceux du président du Conseil du trésor relativement à la tenue de concours de recrutement et de promotion et à la déclaration d'aptitudes des candidats. En outre,* ***aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre les pouvoirs d'un sous-ministre,*** *d'un dirigeant d'organisme, du gouvernement ou du Conseil du trésor à l'égard de l'une ou l'autre des matières suivantes :*

1° la nomination des candidats à la fonction publique ou la promotion des fonctionnaires ;

2° la classification des emplois y compris la définition des conditions d'admission et la détermination du niveau des emplois en relation avec la classification ;

3° l'attribution du statut de fonctionnaire permanent et la détermination de la durée d'un stage probatoire lors du recrutement ou de la promotion ;

4° l'établissement des normes d'éthique et de discipline dans la fonction publique ;

5° l'établissement des plans d'organisation et la détermination et la répartition des effectifs.

(...). »

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

> *« **CHAPITRE VI** - RÉGLEMENTATION*
>
> ***126. Le gouvernement peut, par règlement, sur avis du Conseil du trésor:***
>
> *1° préciser les normes d'éthique et de discipline prévues dans la présente loi et en établir de nouvelles ;*
>
> *2° définir les mesures disciplinaires applicables à un fonctionnaire et en déterminer les modalités d'application ;*
>
> *3° déterminer à quelles conditions et selon quelles modalités un fonctionnaire peut être relevé provisoirement de ses fonctions, ainsi que les cas où le relevé se fait sans ou avec rémunération ;*
>
> ***4° fixer les normes pour le classement des fonctionnaires** ;*
>
> *5° modifier, remplacer ou abroger un règlement adopté par le ministre de la Fonction publique en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1).*
>
> (Caractères gras ajoutés).

D) La Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion (pièce G-10) :

[65] En terminant cette revue des principales dispositions pertinentes, je m'en voudrais de ne pas faire état de cette autre Directive qui aborde notamment **les notions suivantes**, que je ne reproduirai pas de peur d'allonger inutilement la présente sentence arbitrale : «*famille d'emplois*» (articles 3 et 4), «*classe d'emplois*» (article 5), «*attributions caractéristiques*» (article 6), «*emploi*» (article 7) ainsi que «*attributions principales et habituelles*» (article 8).

[66] Étant donné le débat jurisprudentiel qui a eu cours pendant longtemps sur la signification de «***attributions principales et habituelles***», je crois fort utile de reproduire la définition suivante dans la Directive G-10 (version du 31 juillet 2006), qui a remplacé l'ancienne définition apparaissant à la Directive G-9 (version du 16 décembre 2003) :

> *« **8.** On entend par attributions principales et habituelles, les attributions **de même niveau de complexité** d'un emploi exercé **régulièrement et** accaparant **plus de 50 %** du temps consacré à l'exercice de l'emploi. »*
>
> (Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

IV - LES PLAIDOIRIES

A) La plaidoirie syndicale :

[67] En réponse à la **1re question en litige**, soit celle de savoir s'il y a eu violation ou non de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, le procureur syndical a répondu par l'affirmative.

[68] Selon lui, à la simple lecture de la Directive d'emploi S-8 aussi précitée, il est évident que les techniciens en administration **n'œuvrent dans aucun des 4 domaines** y nommément désignés pour ce corps d'emploi # 264, à savoir :

- «la gestion du personnel» ;
- «l'organisation scientifique du travail» ;
- «la description de normes d'ameublement et d'équipement» ;
- «des travaux techniques pour les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative».

[69] Ce faisant, le procureur syndical est d'avis que les techniciens en administration **n'exercent pas les fonctions de leur classe d'emplois**, parce qu'ils accomplissent des tâches plus complexes ou des tâches d'un autre corps d'emploi dont le taux de salaire est supérieur à celui des TA.

[70] Le grief S-1 précité **n'a pas à identifier spécifiquement un autre corps d'emploi correspondant** aux tâches accomplies par les TA. Tout au plus, le présent grief peut fort bien se limiter, comme c'est le cas en l'espèce, à réclamer, en guise de pénalité pour contravention à la clause 5-20.18 en litige, la prime de 5 % qui est prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée, de la Convention collective S-7.

[71] C'est d'ailleurs notamment de même qu'il en a déjà été décidé par **l'arbitre Maureen Flynn** dans une sentence «maison» du 23 mars 2009, soit celle impliquant la Commission des transports du Québec et la plaignante Evelyne Plante (10e autorité syndicale).

[72] Cela étant dit, de poursuivre le procureur syndical, reste à savoir **quelle est alors la sanction applicable** pour la violation de la clause 5-20.18, qui parle de l'exercice «*de façon principale et habituelle, les attributions caractéristiques de la classe d'emploi*» en cause.

#FPP-10

[73] Pour répondre à cette 2e question en litige, le procureur syndical a posé les **2 sous-questions** suivantes :

73.1. Quelles sont les **tâches** exercées ?

73.2. Quel est le **contexte** dans lequel elles sont exercées ?

[74] D'abord, **au niveau des tâches exercées**, le procureur syndical a fait valoir ce qui suit.

[75] D'une part, **suite au jugement *Halickman*** (pièce S-9), rendu par la Cour d'appel le 2 septembre 2003, le travail des techniciens en administration a «radicalement» changé, comme en attestent l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (S-21) et la GEST-060 (S-12) :

75.1. Les TA agissent maintenant comme **«intermédiaires» qui négocient** entre les 2 ex-conjoints, souvent dans un climat d'antagonisme et surtout sous le couvert de la plus stricte confidentialité ;

75.2. Ils doivent de plus requérir **le consentement de la créancière**, afin que l'entente conclue avec le débiteur soit valide.

[76] D'autre part, les TA **peuvent maintenant faire des Avis du ministre** (pièce S-11 en liasse), en sus des divers recours suivants en vue d'assurer le paiement des pensions alimentaires, ces recours ayant été tour à tour énumérés, par les plaignants Claude Tremblay et Mélanie Déziel, ainsi que par la gestionnaire Jocelyne Lortie du CPF :

76.1. **L'avis de retenue de salaire**, pour lequel ils disposent d'une «certaine discrétion» et d'«une grande latitude», selon ce qui se trouve écrit à la page 34 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* susmentionnée (pièce S-21) ;

76.2. **La saisie du retour** de TVQ ou de l'impôt du Québec ;

76.3. **La saisie de tout montant** qui est versé régulièrement au débiteur (ex : rentes, CSST, etc.) ;

76.4. **La co-location**, lorsqu'un débiteur a plusieurs créanciers ;

76.5. **La réciprocité**, lorsque le jugement rendu au Québec vise un débiteur qui réside en dehors de la province.

#FPP-10

[77] Pour ce qui est maintenant du **contexte** dans lequel les tâches des techniciens en administration s'exercent, le procureur syndical s'est référé à :

77.1. Diverses **directives administratives et ministérielles** déposées au dossier, notamment celles relatives à la confidentialité et à la violence, soit la DIAP-2 (S-13), la INA-11 (S-14) et la DIA-42 (S-15) ;

77.2. Le témoignage de la plaignante Mélanie Déziel, concernant **un cas vécu** où le débiteur avait menacé de se suicider ;

77.3. **Les rapports annuels** (pièce S-25 en liasse), dans lesquels sont renforcées la priorité de la *Loi* et l'importance d'éviter les menaces ;

77.4. **L'interprétation des jugements**, à partir d'un outil tel que le Manuel de référence (pièce S-20), qui comporte plus de 50 pages sur l'interprétation de jugements et des ententes.

[78] Pour ce qui est enfin de **la sanction réclamée** en l'espèce, le procureur syndical a fait valoir les 2 arguments suivants, en s'appuyant notamment sur les données statistiques du tableau qui a été préparé par le plaignant Claude Tremblay (tableau non-déposé en preuve), à partir des données figurant dans les rapports annuels depuis 2001-2002 (pièce S-25 en liasse) :

78.1. Principalement, le taux de salaire d'un **agent de recouvrement fiscal** (voir notamment à ce sujet, leur Directive de classification, sous S-24) ;

78.2. Subsidiairement, **l'indemnité de 5 % prévue à la clause 10-42.09** précitée, étant donné que les tâches et responsabilités des techniciens se sont complexifiées.

[79] Comme la plaignante Mélanie Déziel l'a fait valoir au cours de son témoignage, les tâches des TA se sont **complexifiées, en raison des 4 facteurs suivants** :

79.1. **Le jugement *Halickman*** (pièce S-9) qui a changé substantiellement les tâches des TA et qui a amené subséquemment l'émission de la GEST-060 (pièce S-12) ;

79.2. Depuis 2003, le transfert des tâches effectuées par les agents de recouvrement fiscal (**ARF**) du Centre de perception fiscale (**CPF**), **en faveur** des techniciens en administration (**TA**) travaillant à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires (**DPPA**) ;

79.3. **L'augmentation des délégations et responsabilités**, notamment avec la GEST-050 (pièce S-11 en liasse) concernant les saisies au fédéral ;

79.4. Les **diverses modifications** apportées au fil des ans, incluant les modifications administratives (dossiers de 500 $ au lieu de 200 $, et délai de 30 jours au lieu de 14 jours), ainsi qu'incluant les modifications ministérielles dont il est notamment fait état dans la pièce S-17.

[80] En réplique à l'argumentation de sa consœur, le procureur syndical a fait valoir qu'il souscrivait entièrement avec sa prétention voulant qu'il faille considérer le noyau (soit la tâche en cause) et tout ce qui l'entoure, ce qui de l'avis de ce même procureur **englobe aussi** :

80.1. **La clause 5-20.18** précitée, qui limite le droit de gérance de l'Employeur en matière de classification ;

80.2. **La Directive d'emploi S-8** qui, à sa face même, démontre que les techniciens en administration qui travaillent à la DPPA n'effectuent aucune des tâches y décrites ;

80.3. **Le jugement *Halickman*** (S-9), qui a complètement changé «la donne» en l'espèce ;

80.4. **La GEST-060** (S-12), qui a été émise par la suite en conséquence du jugement S-9 ci-dessus mentionné.

[81] Pour ce qui est de l'encadrement légal, invoqué par la procureure patronale, le procureur syndical a répliqué en faisant remarquer ceci : Tour à tour, la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec ont **déjà rejeté** cet argument patronal, notamment en regard d'un autre grief «maison», soit celui de M. Pierre R. Caron (pièces S-10 c) et S-10 e)).

[82] Conformément à la jurisprudence déjà établie, le procureur syndical a reconnu que **l'on ne peut forcer l'Employeur** à actualiser une classe d'emplois, ni à en créer une nouvelle. Cependant, s'est-il empressé d'ajouter, l'arbitre peut certes le forcer à respecter la clause 5-20.18 de la Convention collective S-7.

[83] Cependant, s'est-il empressé d'ajouter, l'arbitre peut certes **le forcer à respecter la clause 5-20.18** précitée de la Convention collective S-7, lorsque ce même Employeur n'attribue pas à un employé, «de façon principale et habituelle», les attributions caractéristiques de la classe d'emploi à laquelle il appartient.

[84] De même, toujours selon cette même jurisprudence arbitrale «maison», ce même procureur syndical a rappelé que le Syndicat **n'a pas le fardeau de démontrer dans quel corps d'emploi** les tâches en litige se situent.

#FPP-10

B) La plaidoirie patronale :

[85] Pour sa part, la procureure patronale a débuté en dressant **l'encadrement juridique** qui, selon elle, doit être suivi pour le règlement du présent litige, lequel encadrement inclut notamment :

85.1. La ***Loi sur la fonction publique*** (pièce G-7), notamment à ses articles 4, 70 (2°) et 126 (4°) ;

85.2. **Le Règlement** sur le classement des fonctionnaires (pièce G-8) ;

85.3. **Diverses Directives**, dont celles déposées au présent dossier sous les cotes G-9, G-10, G-11 et G-12.

[86] De l'avis de la procureure patronale, il en résulte une toile de fond où ce qui prédomine, c'est la **polyvalence des tâches** énumérées de façon illustrative, par opposition à la spécificité de tâches énumérées exhaustivement.

[87] Qui plus est, nous nous retrouvons avec un chevauchement de corps d'emploi, de style «**anneaux olympiques**», pour paraphraser cette même procureure patronale.

[88] Procédant maintenant à faire des applications au cas présentement sous étude, la procureure patronale a rappelé que **la Direction principale de la perception des pensions alimentaires** («la DPPA») est une structure administrative qui a été créée pour contrer les difficultés des créancières, de faire exécuter les jugements leur octroyant des pensions alimentaires. Dans 90 % des cas, ce sont des femmes qui sont les créancières, comme l'a déjà précisé la plaignante Mélanie Déziel.

[89] Se référant cette fois-ci aux **3 différents secteurs d'activités** qui sont nécessaires et complémentaires au sein de la Direction en cause, la procureure patronale les a tour à tour ainsi décrits :

89.1. **Démarrage** : pour la «naissance» d'un dossier ;

89.2. **Suivi** : pour la «vie et mort» de ce dossier ;

89.3. **Comptabilité** : pour la «clinique» de ce même dossier.

[90] Ce n'est **que pour 30 % des dossiers** en cours que le jugement *Halickman* trouve application, les 70 % restant ne comportant aucun arrérage.

[91] Quant aux avis du Ministre, il s'agit là d'une **procédure «très routinière et facile»**, de l'avis de cette même procureure.

#FPP-10

[92] Venant maintenant à parler de **l'impact sur les «attributions principales et habituelles»**, la procureure patronale a fait valoir qu'il fallait considérer le noyau (soit la tâche), avant de le distinguer du reste (soit le contexte) :

92.1. Même si la clientèle n'était pas toujours facile, cela concernait une **condition d'exercice du travail** qui n'a rien avoir avec la nature de la tâche en cause ;

92.2. Même s'il y a obligation de confidentialité, cela ne rend pas pour autant le travail plus complexe, et surtout **ne fait pas en sorte qu'on se trouve en situation d'attribution non-conforme** à la Directive de classification.

[93] Il en va de même pour la sophistication des outils, ainsi que **de même pour l'aide et le support apportés** par les collègues de travail et supérieurs.

[94] Enfin, **quant aux communications**, plus de 90 % d'entre elles se font uniquement au niveau des créanciers et débiteurs, le 10 % restant étant seulement périphérique (ex : plaintes, témoignages à la Cour, etc.).

[95] Procédant finalement à **comparer le présent corps d'emploi avec d'autres**, la procureure patronale a soumis les 2 arguments suivants.

[96] D'une part, **à la lecture même de la Directive de classification (285)** (S-24), voici que la finalité des tâches des ARF réside dans le recouvrement des pensions alimentaires, au moyen de recours judiciaires ou administratifs. Or, de poursuivre la procureure patronale, la finalité d'emploi des TA est toute autre, celle-ci étant plutôt d'en arriver à une entente entre la créancière et le débiteur.

[97] D'autre part, les **4 critères requis à la Directive de classification (264)** (S-8, à son article 5), pour être considéré comme occupant un emploi «hautement spécialisé», ne trouvent pas ici application, puisque selon la procureure patronale :

97.1. Pour ce qui est d'abord de «**la complexité des travaux**», une équipe de dépannage, qui va partout, a récemment été créée ;

97.2. Pour ce qui est ensuite de «la créativité», les méthodes sont déjà mises en place et **il y a une seule ligne de conduite possible** ;

97.3. Pour ce qui est aussi des «communications», **plus de 90 % des communications se font à l'interne**, soit uniquement au niveau des créanciers et débiteurs ;

97.4. Pour ce qui est enfin de «**la surveillance reçue**», il n'y a pas de professionnels d'expérience qui surveillent et il n'y a pas non plus de programme d'administration supérieure.

#FPP-10

V - LA DÉCISION ET SES MOTIFS

[98] Avant toute chose, une brève présentation de **l'annexe jointe** à la présente sentence arbitrale pour en faire partie intégrante, laquelle annexe comprend :

98.1. Les **15** autorités **syndicales** (voir la section **A)** de l'annexe ci-jointe) ;

98.2. Les **6** autorités **patronales** (voir cette fois-ci la section **B)**).

[99] Essentiellement, les **2 principales questions** en litige sont les suivantes :

99.1. L'Employeur **a-t-il contrevenu ou non** aux dispositions de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7), notamment à la clause 5-20.18 précitée?

99.2. Dans l'affirmative, **quelle est la sanction appropriée** en l'espèce : notamment, est-ce celle prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée ?

A) La violation alléguée de la clause 5-20.18 :

[100] S'il est **un sujet qui a fait couler beaucoup d'encre** au niveau de la jurisprudence arbitrale dans la fonction publique provinciale, c'est bien celui des griefs pour attributions non-conformes à la classe d'emplois !

[101] Mais après avoir notamment analysé, en long et en large, les 21 autorités soumises en l'espèce, force est de constater que **la réponse au présent litige coule de source**.

[102] On aura beau dire, on aura beau faire : **3 changements majeurs** sont venus radicalement changer «la donne» pour les techniciens en administration travaillant à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires.

[103] D'abord, **il y a le jugement *Halickman*** (pièce S-9) que la Cour d'appel du Québec a rendu le **2 septembre 2003**, et qui confirme le rôle du ministère du Revenu comme étant celui d'un «intermédiaire» entre les 2 ex-conjoints, souvent antagonistes.

[104] Ensuite, **il y a la GEST-060** (pièce S-12), intitulée «Consentement du créancier», que le présent Employeur a lui-même décidé d'émettre subséquemment, soit le **3 mai 2004**, pour refléter ce nouveau rôle des TA qui doivent désormais obtenir le consentement de la créancière, en sus de «négocier une entente serrée de récupération des arrérages».

#FPP-10

[105] Enfin, **il y a la DIAP-2** (pièce S-13), qui a été diffusée le **20 décembre 2004**, à l'intention du personnel Revenu Québec œuvrant dans le domaine des pensions alimentaires, afin de donner de nouvelles directives administratives pour ce qui est de la communication de renseignements confidentiels, à la suite de ce jugement *Halickman*.

[106] D'où, le bien-fondé **du grief S-2 a)** précité, qui a été déposé le **16 mai 2005**, cela étant évidemment dit en toute déférence pour l'opinion contraire.

[107] Pour bien saisir la dynamique de ces 3 principaux changements intervenus, qu'il me soit permis de faire **le bref historique suivant.**

[108] **C'est le 29 janvier 1985**, soit il y a plus de 20 ans, que la Directive de classification concernant les techniciens en administration (264) a été émise, Directive qui a été déposée sous la cote S-8 et que j'ai déjà reproduite en entier au paragraphe 32 de la présente sentence arbitrale.

[109] Depuis, beaucoup d'eau a coulé sous le pont, notamment avec l'entrée en vigueur de la ***Loi facilitant le paiement de pensions alimentaires*** **le 1er décembre 1995** (S-21), ainsi que le *Règlement sur la perception des pensions alimentaires* (S-22).

[110] Il y a également eu création subséquente de la **Direction principale de la perception des pensions alimentaires**, au sein du ministère du Revenu.

[111] C'est ainsi que les techniciens en administration, tant au secteur d'activités du Démarrage qu'au secteur du Suivi, se sont vus confier la tâche d'entrer en contact **avec les débiteurs en vue d'assurer à la créancière le paiement régulier** de la pension alimentaire préalablement fixée par la Cour.

[112] À l'instar des témoins de la présente affaire, j'utilise aussi **le terme «créancière»** soit la féminisation du terme «créancier» qui est généralement employé, étant donné que ce sont majoritairement des femmes à qui des pensions alimentaires sont octroyées.

[113] Au sujet de cette Loi adoptée en 1995, il est d'ailleurs intéressant de noter les **2 objectifs suivants, à savoir financier et social**, que le législateur québécois a poursuivis et que la Cour d'appel du Québec a ainsi rappelés aux paragraphes 36 et 37 du fameux jugement *Halickman* :

> « *[36] Afin d'augmenter ces taux, simplifier les mesures d'exécution, éviter aux créanciers d'avoir à faire des démarches en cas de défaut, ce que certains se gardaient de faire par peur de représailles ou pour d'autres raisons, et mettre fin à la fraude fiscale relative aux montants déclarés payés pour fin de déduction par rapport à ceux réellement versés au créancier, le législateur*

#FPP-10

> *québécois adopte en 1995 la Loi dont il confie l'administration au ministère du Revenu. En effet, selon les statistiques disponibles à l'époque, 83 % des mauvais payeurs avaient un revenu d'emploi alors que seulement 13 % étaient des travailleurs autonomes. Fort de cette donnée,* ***la Loi instaure un système de perception inspiré du régime fiscal, sans coût pour le créancier, soit la retenue à la source effectuée auprès de l'employeur par le ministère du Revenu*** *(pour le débiteur qui ne reçoit pas un revenu sous forme de versements périodiques, le ministère procède par un ordre de paiement).*
>
> *[37]* ***La Loi poursuit également un autre objectif social*** *ainsi décrit par la ministre de la Sécurité du revenu et ministre responsable de la Condition féminine lors de l'adoption de principe du projet de Loi :*
>
> > *...* ***minimiser les risques de manipulation, de chantage, de violence,*** *qui accompagnent souvent les demandes de pension alimentaire,* ***en réduisant les tensions entre les ex-conjoints*** *par la présence d'un intermédiaire dans tous les cas.* ».

(Caractères gras ajoutés).

[114] Au paragraphe 45 du jugement *Halickman* précité, la Cour d'appel du Québec a constaté que **les tensions entre ex-conjoints** sont toujours malheureusement encore présentes, que ce soit «pour des raisons financières» ou encore à propos du «partage des responsabilités parentales (garde, accès, exercice conjoint de l'autorité parentale)».

[115] Après avoir rappelé le rôle du ministère du Revenu comme étant celui d'«intermédiaire» entre les ex-conjoints (encore au paragraphe 45), voici que la Cour d'appel a affirmé que **le statut de la créancière n'est «ni réduit à la passivité et au silence»** (cette fois-ci au paragraphe 55 de ce même jugement *Halickman*).

[116] C'est ainsi que la Cour d'appel a alors donné l'interprétation suivante à l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, faisant en sorte que **les TA à la DPPA doivent désormais obtenir le consentement de la créancière**, pour l'entente intervenue avec le débiteur et conclue par l'intermédiaire du ministère du Revenu :

> «*[58] J'ajoute que* ***si à la suite d'un défaut de paiement et de l'accumulation d'arriérés le ministère fait une entente avec le débiteur, le créancier doit être non seulement informé des termes de l'entente (a. 46), mais aussi y consentir*** *dans les cas où elle a pour effet de permettre au débiteur de ne pas payer immédiatement ou dans un court délai au créancier*

> *la totalité de ce qui lui est dû. En effet,* ***seul le créancier peut transiger à l'égard des montants qui lui sont dus et rien dans la Loi n'autorise le ministère à transiger en ses lieu et place sans son consentement exprès****. Retenir une interprétation contraire de l'art. 46 de la Loi reviendrait à reconnaître au ministère le pouvoir de modifier le jugement en permettant, sans le consentement du créancier, au débiteur de payer à des moments autres que ceux fixés par le jugement. L'entente prévue à l'art. 46 doit avoir pour finalité la satisfaction du jugement tel quel et non sa modification.* ».
>
> (Soulignements et caractères gras ajoutés).

[117] Le moins que l'on puisse dire, c'est que la Cour d'appel du Québec a alors opéré avec ce jugement *Halickman* **un véritable volte-face** au niveau de l'interprétation donnée à l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* :

117.1. Alors que le libellé de 1995 pour le 2e paragraphe de cet article 46 oblige le Ministre du revenu à **seulement «informer» la créancière alimentaire de l'entente** conclue avec le débiteur ;

117.2. Voici que ce jugement du 2 septembre 2003 **ajoute qu'il faut aussi désormais «obtenir son consentement»**, comme cela appert de la jurisprudence et doctrine qui se trouvent rapportées sous cet article 46 (voir la page 71 de cette *Loi*, figurant comme pièce S-21).

[118] Pour se convaincre de l'importance de cette modification apportée par la Cour d'appel du Québec dans **sa définition du terme «informer»**, l'on a qu'à se référer au texte même de cet article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.*

[119] Ainsi donc, alors que **son interprétation a été radicalement modifiée** par la Cour d'appel, voici que le libellé de ce même article 46 est demeuré le même depuis son adoption en 1995 :

> « ***46.*** *La personne qui est redevable d'un montant exigible en vertu de la présente loi doit acquitter ce montant dans les dix jours de la réception d'une demande de paiement du ministre.*
>
> ***Toutefois, le ministre peut conclure avec cette personne une entente écrite établissant des modalités de paiement du montant dû. S'il s'agit d'un débiteur alimentaire, le ministre doit en informer le créancier alimentaire.***

#FPP-10

> *Avant de conclure une telle entente, le ministre peut requérir de cette personne tout document ou renseignement visant à établir sa situation financière ainsi que les résultats de toute démarche effectuée auprès d'une institution financière en vue d'obtenir un prêt ou une sûreté.*
>
> *En cas de défaut de respecter les termes de cette entente, celle-ci devient caduque.* ».

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

[120] Ce jugement *Halickman* **n'est pas tombé dans l'oreille d'un sourd**, si je puis m'exprimer ainsi !

[121] Voici que dès le début de 2004, le présent Employeur a ressenti **la nécessité d'adopter la GEST-060** (pièce S-12), qui s'intitule précisément «Consentement du créancier» et dont le but est ainsi avoué, d'entrée de jeu :

> «*Établir* ***une procédure uniforme, tant en démarrage qu'en suivi****, pour les ententes de récupération des arrérages.* »

(Caractères gras ajoutés).

[122] Pour les sceptiques qui ne seraient pas encore convaincus que l'adoption de cette Procédure administrative est directement en lien avec le jugement *Halickman* susmentionné, voici que **l'Employeur y a lui-même fait directement référence.**

[123] Ainsi, sous la rubrique **«contexte»**, qui suit dans cette pièce S-12, cet Employeur est même allé jusqu'à citer un extrait du paragraphe 58 du jugement *Halickman* (que j'ai déjà reproduit ci-haut).

[124] Puisque **cette GEST-060 est au cœur de la solution** apportée au présent litige, je me permets de l'examiner plus en détail comme suit.

[125] Lorsque le TA au Suivi choisit de procéder **selon la même méthode que celle en vigueur au Démarrage,** la mise en garde qui figure en haut de la page 7 de la GEST-060 se trouve alors à faire référence à la procédure au Démarrage qui se trouve cette fois-ci décrite au point numéro 1 de cette pièce S-12.

#FPP-10

[126] C'est ainsi qu'est désormais aussi applicable aux TA qui travaillent au Suivi des dossiers, **la modification suivante** qui a expressément été apportée au *Manuel de démarrage d'un dossier de pension alimentaire* (pièce S-19), pour les TA au Démarrage. Je fais ici référence à l'ajout suivant que l'on retrouve au bas de la page 3 de la GEST-060 (pièce S-12), en faisant les concordances qui s'imposent :

> *«Selon l'information dont l'agent dispose (VREX, INAS, info du créancier) et l'attitude du créancier, l'agent de démarrage* ***jauge*** *la* ***flexibilité du créancier*** *vis-à-vis une entente de récupération d'arrérages, au cas où le débiteur ne pourra payer les arrérages en un seul versement. Bien entendu, l'agent informe le créancier que l'entente avec le débiteur sera prise de façon à récupérer les arrérages le plus rapidement possible.* ».

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

[127] De par son libellé même, cette première modification confère aux TA un rôle qui **prend désormais aussi en compte l'aspect humain**, davantage que l'application unique de normes purement techniques, et qui est directement en ligne avec les enseignements du jugement *Halickman*. La Directive S-8 ne reflète donc pas ces négociations «serrées» du TA avec le débiteur et l'obtention du consentement de la créancière, d'où le présent grief !

[128] Dans l'éventualité où le débiteur ne peut pas payer tous les arrérages immédiatement, le TA a la tâche de **«négocier une entente serrée»**, tel que cela se trouve spécifiquement aussi indiqué pour le secteur du Suivi des dossiers, cette fois-ci à la page 7 de cette GEST-060, avec la note 4 en bas de page qui suit :

> « *L'agent de suivi* ***négocie une entente serrée*** ***de récupération*** *des arrérages (mentionne l'accaparement du retour des impôts*[4] *automatique et toute autre compensation gouvernementale)* (...).
>
> ---
>
> [4] *Toujours le mentionner au débiteur (et intervention à inscrire dans SQL comme l'indique la GEST-030),* ***mais toujours négocier*** *comme s'il n'y aura pas de retour d'impôt (à moins de l'avoir déjà accaparé et que la somme est en transit). Selon les informations dont l'agent dispose,* ***évalue la pertinence*** *de faire un avis au ministre pour saisir les sommes fédérales (en avisant le débiteur au préalable).* ».

(Soulignements et caractères gras ajoutés).

[129] De toute évidence, le TA **ne fait pas alors que seulement «parler»** avec le débiteur, il lui faut également «négocier» en vue d'arriver à une entente, qui est même qualifiée de «serrée», pour la récupération des arrérages dus. Voir aussi en Annexe, les 2 définitions de «négocier» dans les 8e et 9e autorités syndicales.

#FPP-10

[130] Qui plus est, le technicien en administration au Suivi doit «négocier» avec le débiteur, à la lumière des enseignements du **jugement *Halickman***, jugement auquel il est fait expressément référence à 2 reprises à la page 8 de cette GEST-060 (pièce S-12), comme c'était d'ailleurs aussi le cas pour les TA au Démarrage.

[131] Dans l'éventualité où aucune entente n'est possible avec le débiteur, ou encore si le TA au Suivi n'a pu rejoindre ce dernier, **il contacte la créancière** et lui expose alors les options suivantes, qui se trouvent nommément décrites à la page 9 de cette même GEST-060 :

> «- *Si RAS possible, avis de retenue à 50 %.* ***L'agent expose au créancier les risques possibles d'une récupération trop agressive des arrérages (abandon d'emploi, envoi au CPF, délais, perte du privilège aux avances, etc.)***.
>
> - *Si RAS possible, avis de retenue avec récupération d'arrérages sur X périodes* ***(délai accepté ou suggéré par le créancier si tel est le cas)***.
>
> - *Si pas de RAS possible, l'ordre de paiement pour la pension courante et demande de paiement (D70) pour les arrérages.* ***Le créancier est avisé que le dossier suivra son cours*** *et de l'envoi possible du dossier au CPF (voir GEST-048 pour les critères d'envoi au CPF).* ».

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

[132] J'en arrive maintenant au **3e changement majeur** qui est intervenu, aussi en 2004 : il s'agit de la **DIAP-2** qui s'intitule *Communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce **S-13**).

[133] **Qu'on me comprenne bien** : Je ne dis pas que l'obligation de confidentialité constitue alors une nouveauté à Revenu Québec.

[134] En effet, il existait **déjà notamment la DIA-42** (pièce S-15), soit la Directive ministérielle qui a été diffusée le 25 novembre 2003, soit aussi après le jugement *Halickman*, et qui s'intitule *Communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide*.

[135] **Ce que je dis, c'est plutôt ceci** : L'«entente serrée» que le TA doit conclure avec le débiteur et pour laquelle il doit désormais aussi obtenir l'accord de la créancière, doit nécessairement exclure «tout renseignement nominatif portant sur la capacité de payer du débiteur».

[136] C'est ce qui se trouve écrit noir sur blanc à la page 6 de la DIAP-2, avec la note 6 en bas de page, qui fait **expressément référence à ce jugement *Halickman***.

#FPP-10

[137] Même s'il s'agit ici du grief de la plaignante Mélanie Déziel au Suivi, je crois ici aussi applicable la comparaison suivante que le plaignant Claude Tremblay au Démarrage a faite : Avoir toujours l'impression de **«marcher sur la corde raide»**, dans ce processus de négociation où le TA ne peut divulguer à un ex-conjoint des informations qu'il a obtenues de l'autre, alors que ce même TA doit désormais obtenir l'accord de la créancière !

[138] Cette DIAP-2 a subséquemment été suivie par **la INA-11 (S-14)**, soit l'Instruction administrative qui a été diffusée le 22 septembre 2005, et qui traite encore de l'obligation de confidentialité à l'intention de tout le personnel de Revenu Québec. À preuve, son titre : «*Traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires*».

[139] Bien que ce dernier document émanant de l'Employeur ne fasse pas directement référence au jugement *Halickman*, il n'en demeure pas moins que **ses 42 pages attestent du fait que les nouveaux enseignements** de la Cour d'appel du Québec ont alors été pris en compte, notamment dans la section 3 qui s'intitule : *Communication de documents ou renseignements au créancier alimentaire ou au débiteur alimentaire*.

[140] Ces 3 changements majeurs ayant été examinés, voyons maintenant en quoi la **clause 5-20.18** précitée de la Convention collective S-7 **s'en trouve enfreinte**.

[141] **J'ai déjà reproduit** cette principale disposition en litige au paragraphe 59 de la présente sentence arbitrale. Celle-ci comporte 3 exceptions provisoires ou temporaires qui n'ont aucune application en l'espèce.

[142] De sorte que pour les fins du présent litige, il n'y a véritablement qu'à retenir le **début du libellé** de cette clause 5-20.18 précitée :

> « *L'employé est appelé à exercer, **de façon principale et habituelle**, les **attributions caractéristiques** de la classe d'emplois à laquelle il appartient* (…).».
>
> (Soulignement et caractères gras ajoutés).

[143] Cela m'amène maintenant à décortiquer ainsi la ***Directive sur les techniciens en administration*** **(S-8)**, déjà reproduite au paragraphe 63 de cette sentence.

[144] Sous la section 2, intitulée précisément «Attributions», l'article 3 traite des **«attributions principales et habituelles»**, soit sensiblement le même vocable que celui utilisé à la clause 5-20.18 en litige.

[145] Cet article 3 se poursuit en disant que pour les TA, ces attributions «consistent à effectuer **divers travaux techniques**».

#FPP-10

[146] Enfin, ce même article 3 énumère **les 4 domaines** suivants dans lesquels la classe des techniciens en administration sont appelés à œuvrer :

146.1. La **gestion du personnel** ;

146.2. L'**organisation scientifique** du travail ;

146.3. Les normes d'**ameublement ou** d'**équipement** ;

146.4. Les services fonctionnels nécessaires à la **bonne marche d'une unité administrative**.

[147] De toute évidence, je suis d'avis que je n'ai pas à élaborer longuement pour convaincre du fait que les techniciens en administration qui, comme la plaignante Mélanie Déziel, travaillent dans le secteur d'activités du Suivi à la DPPA, **n'œuvrent pas du tout dans les 2e et 3e domaines susmentionnés**, soit respectivement dans «l'organisation scientifique du travail», et pour les «normes d'ameublement ou d'équipement».

[148] Il reste donc à examiner **les 1er et 4e domaines** susmentionnés.

[149] D'abord, **pour ce qui est du domaine de la «gestion du personnel»**, je suis d'avis que les attributions des TA à la DPPA diffèrent de beaucoup avec celles qui sont énumérées à l'article 4 de la Directive sur les techniciens en administration (pièce S-8 précitée).

[150] À preuve, **cet article 4** que je morcèle ainsi, avec les caractères gras ajoutés :

150.1. Le TA «***participe au processus de recrutement et d'avancement*** *notamment en procédant à des entrevues, en participant à des jurys d'examens, en vérifiant les qualifications académiques et professionnelles des candidats, en s'assurant de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail, en organisant des séances d'examens, en faisant passer des tests psychométriques et autres examens écrits*» ;

150.2. «*Il* ***accueille les nouveaux employés*** *et les renseigne sur les conditions générales de travail*» ;

150.3. «*Il participe à la* ***rédaction de descriptions d'emploi*** *en effectuant notamment des études sur place et en interviewant le personnel de direction et les employés*» ;

150.4. «*Il collabore à l'****implantation de procédés nouveaux de gestion de personnel*** *et voit à leur mise en application*»..

#FPP-10

[151] Le seul véritable domaine auquel les TA à la DPPA, tant au Suivi qu'au Démarrage, pourraient de loin, voire de très loin, se rattacher est celui des **Services nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative**.

[152] Encore là, je suis d'avis que **les «travaux techniques»** que les TA effectuent «auprès des responsables d'unités administratives», en vue de «prévoir, contrôler et assurer les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative», **n'ont rien à voir avec les attributions supérieures** qui leur sont dévolues en l'espèce par le ministère du Revenu, au sein de la DPPA.

[153] En effet, les TA à la DPPA assument **un rôle d'«intermédiaire»** entre les 2 ex-conjoints, comme en a décidé la Cour d'appel, et ils doivent aussi «négocier une entente serrée de récupération des arrérages», comme cela se trouve spécifié dans la nouvelle GEST-060 précitée.

[154] Conformément à ce même jugement *Halickman*, les TA doivent de plus **désormais «obtenir le consentement»** de la créancière pour l'entente conclue avec le débiteur, et non plus simplement l'en «informer» comme avant 2003.

[155] **À preuve**, ce même article 4 de la Directive S-8 que je morcèle de nouveau, cette fois-ci pour le domaine des **Services nécessaires à une unité administrative** :

155.1. «À cet effet, **il recueille, analyse et prépare des données ou des informations** en vue d'établir les besoins d'une unité administrative en matière notamment de budget, d'achat, de personnel, de locaux» ;

155.2. «Il voit à ce que les organismes centraux responsables de ces matières en **soient informés** et, au besoin, agit comme représentant de son unité auprès de ces organismes» ;

155.3. «**Il assiste à des réunions** en vue de renseigner le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative» ;

155.4. «Également, il lui est demandé d'**agir à titre de secrétaire** auprès de divers comités de l'administration» ;

155.5. «Dans l'accomplissement de ses attributions, le technicien en administration peut être appelé à **initier au travail les nouveaux techniciens** en administration, à **diriger du personnel de soutien**, à collaborer à son entraînement, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande du notateur, à donner son avis lors de la notation».

#FPP-10

[156] Après examen de cette *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8), force m'est de faire les **2 constats** suivants :

156.1. D'une part, le moins que l'on puisse dire, c'est que cette Directive, qui remonte à 1987, **n'a pas évolué avec le temps**. Même si on la voudrait «dynamique», voici que la Directive S-8 n'a pas su démontrer sa capacité de s'adapter au fil du temps, n'ayant même pas pris en compte l'adoption en 1995 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ainsi que la création subséquente de la DPPA.

Même la Cour d'appel du Québec a fait preuve de moins de rigidité en la matière, en interprétant le terme «informer» de façon plus élargie que le libellé de son article 46 adopté 8 ans auparavant. De là à penser que le ministère du Revenu pourrait en faire de même pour sa Directive de 1987, soit de 20 ans avant, il y a là un pas qui est vite franchi ;

156.2. D'autre part, cette Directive S-8 **ne correspond aucunement** aux attributions caractéristiques que les TA à la DPPA sont appelés à «exercer, de façon principale et habituelle», pour reprendre le libellé de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, surtout avec le rôle d'«intermédiaire» et l'obligation d'obtenir désormais le consentement de la créancière, selon le fameux jugement *Halickman* de 2003.

[157] De là à conclure en faveur de la **violation de la clause 5-20.18 en litige**, il y a là un pas qui est vite franchi, à mon humble avis !

[158] Je crois en effet avoir déjà bien décrit **la séquence des tâches** que les TA à la DPPA accomplissent dans leur quotidien. Je me réfère ici plus particulièrement à la section II de la présente sentence arbitrale.

[159] Ci-dessus, je crois également avoir procédé à **un examen comparatif** entre les tâches accomplies par ces TA et celles relevant de la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée).

[160] Plus particulièrement, je crois avoir établi que suite au jugement *Halickman*, les TA **doivent désormais obtenir le «consentement» de la créancière** et pour ce faire, ils doivent «négocier une entente serrée de récupération des arrérages» entre les 2 ex-conjoints, sous le sceau de la plus stricte confidentialité, dans un climat qui peut même aller jusqu'au «cas vécu» par la plaignante Mélanie Déziel.

#FPP-10

[161] À la simple lecture des **définitions du mot «négociation»** (8e et 9e autorités syndicales, en Annexe), il est clair que ce sont plus que des simples pourparlers, donc non plus seulement des informations, que les TA à la DPPA sont appelés à donner dans le cadre de leur rôle d'«intermédiaire» entre les 2 ex-conjoints et ce, tant dans le secteur du Suivi où la plaignante Mélanie Déziel travaille, qu'au Démarrage où se trouve le plaignant Claude Tremblay.

[162] Ce faisant, je crois avoir satisfait à **l'exercice comparatif complet** auquel les tribunaux supérieurs et les arbitres de griefs se sont déjà livrés dans d'autres sentences arbitrales, à l'égard de griefs contestant des attributions non-conformes dans le secteur de la fonction publique provinciale.

[163] Je fais ici notamment référence **aux autorités «maison» suivantes**, dont des extraits et commentaires se trouvent plus amplement fournis dans l'Annexe jointe à la présente sentence arbitrale pour faire partie intégrante :

163.1. Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec et Pierre A. Fortin, **Cour d'appel du Québec** (pièce S-10 e) au dossier, figurant aussi en Annexe comme 15e autorité syndicale, notamment au paragraphe 7) ;

163.2. Commission des transports du Québec, arbitre Me Maureen Flynn (10e autorité syndicale) ;

163.3. Ministère de la sécurité publique, arbitre Me Claudette Ross (11e autorité syndicale).

[164] Voici donc pour ce est de ma décision à l'égard du **«principal cheval de bataille»** que la plaignante a fait valoir pour le Suivi des dossiers, à l'instar du plaignant Claude Tremblay pour le Démarrage, 1er motif que j'ai déjà résumé au paragraphe 16 précédemment.

[165] J'en viens maintenant à analyser **le 2e motif** que cette même plaignante a invoqué au soutien de son grief S-2 a) précité, motif qui se trouve cette fois-ci énoncé au paragraphe 18 de la présente sentence arbitrale.

[166] À l'instar de son collègue Claude Tremblay, la présente plaignante, de concert avec le procureur du Syndicat, a aussi fait valoir que les TA à la DPPA accomplissent **d'autres attributions supérieures** et ce, «de façon principale et habituelle», par rapport à la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée).

#FPP-10

[167] Je fais ici référence aux **saisies qui auparavant étaient faites par les agents de recouvrement fiscal**, la Directive de classification concernant ce corps d'emploi 285, figurant cette fois-ci comme pièce S-24 au dossier.

[168] De telles saisies, peuvent désormais être faites par les TA, par simple avis du Ministre, soit **maintenant par un recours administratif, et non plus judiciaire**.

[169] Je constate en effet que cet autre changement intervenu en 2004 a été consigné **dans la GEST-050**, qui a initialement été émise le 23 juin 2004 (pièce S-11 a)) et qui a été modifiée le 5 octobre 2007 (pièce S-11 b)).

[170] Je note aussi que l'Employeur a dû dispenser une formation (pièce G-2), suite à ce **changement résultant d'une modification législative**. Même si le plaignant Claude Tremblay n'a suivi que 3 heures de formation sur l'Avis du ministre, selon sa fiche G-1, cela n'enlève rien à la nouveauté de ce recours pour les TA.

[171] Je crois donc qu'il faut également prendre en compte cet autre changement qui, émane du Législateur, et qui fait en sorte que les TA à la DPPA, donc à l'emploi du Gouvernement du Québec (provincial), sont maintenant **autorisés à effectuer des saisies** au Ministère de la justice du Canada (fédéral), par recours administratif et non plus judiciaire.

[172] **Le contexte** entourant cet autre changement qui affecte les attributions des techniciens en administration, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, se trouve ainsi décrit aux pages 2 et 3 de S-11 a) :

> « *Le ministère de la Justice du Canada (MJC) a la responsabilité de gérer les montants saisissables des autres ministères fédéraux.* ***Jusqu'à maintenant, les sommes versées par le MJC étaient saisies uniquement par le CPF en vertu de l'art. 640.1 du Code de procédure civile.*** *L'application de cet article de loi permettait la saisie de sommes versées périodiquement telles l'assurance emploi, l'allocation de formation, et le régime de pensions du Canada. Elle permettait aussi la saisie de sommes globales, tels les remboursements d'impôt et taxes. Par ailleurs, ce recours impliquait de nombreux délais d'exécution.*
>
> *Le MJC a confirmé son intention d'adapter leur loi à la nôtre si nous désirons utiliser un recours autre que l'article 640.1.* ***Le projet de loi C-22 déposé le 10 décembre 2002 propose des modifications afin d'y inclure la forme de saisie que nous proposons. Le MJC accepte dès maintenant l'utilisation d'un recours autre que l'art. 640.1.***
>
> ***Par ailleurs, suite à une demande de modification du règlement sur l'administration fiscale, la DPPA a obtenu la délégation l'autorisant à signer et transmettre les avis de saisie en vertu de l'art. 48 LFPPA «Avis***

> ***du ministre du Revenu à un tiers saisi» qui permettent de saisir des sommes globales jusqu'à 100 %.***
>
> *La DPPA procède donc par une saisie administrative à la fois en vertu des articles 16 et 48 LFPPA. Cette saisie administrative est reconnue par le MJC comme un bref de saisie-arrêt et* ***la DPPA peut désormais procéder directement avec le MJC sans l'intervention du CPF et du contentieux du MRQ.***
>
> *Contrairement au bref de saisie en vertu de l'art. 640.1 du Code de procédure civile, la saisie administrative n'a pas pour effet d'interrompre la prescription. Il est donc toujours possible de demander au CPF d'effectuer le recours judiciaire en vertu de l'art. 640.1 lorsque le but visé est d'interrompre la prescription.* ».

(Caractères gras ajoutés).

[173] Par analogie et en conclusion sur ce 2e motif que la plaignante Mélanie Déziel a invoqué au soutien de son grief S-2 a), **je fais miens les propos que la juge** Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec a tenus le 14 août 2007, en révision judiciaire, dans l'affaire Procureur général du Québec c. Pierre A. Fortin et le Syndicat de la fonction publique du Québec (pièce **S**-10 c) au dossier, figurant en Annexe comme 14e autorité syndicale, notamment au paragraphe 19) :

> «*Rien dans les motifs de l'arbitre n'indique qu'il a manifestement erré, bien au contraire. Il n'est certes pas manifestement déraisonnable de dire que* ***des tâches plus complexes, plus exigeantes, plus spécifiques et des responsabilités supplémentaires*** *auparavant exercées par des supérieurs, constituent, lorsque exercées de façon principale et habituelle, une brèche à la clause 5-20.14 de la convention collective.*».

(Caractères gras ajoutés).

Il est vrai que dans cet autre cas de la Fonction publique, c'étaient alors des agents de recouvrement fiscal (et non des TA) qui soutenaient effectuer des tâches auparavant faites par les membres du personnel d'encadrement.

[174] Lors de son témoignage, la plaignante Mélanie Déziel s'est trouvée en quelque sorte à formuler un **3e motif** au soutien de son grief S-2 a), en disant qu'à compter 2003-2004, la priorité avait été donnée à **la confidentialité**, au Démarrage/Suivi, avec l'émission des Directives DIAP-2 (S-13), NIA-11 (S-14) et DIA-42 (S-15).

[175] J'ai **déjà eu l'occasion de traiter** de cet aspect de confidentialité lors de l'examen du 3e changement majeur qui est intervenu également en 2004 et ceci, aux paragraphes 132 à 139 de la présente sentence arbitrale.

#FPP-10

[176] Je n'entends pas ici revenir sur ce que j'ai déjà dit, mais simplement me **concentrer cette fois-ci sur les 4 domaines** qui se trouvent couverts par la *Directive sur les techniciens en administration* (S-8 précitée), soit nommément la gestion du personnel, l'organisation scientifique du travail, l'ameublement ou l'équipement ainsi que la bonne marche d'une unité administrative.

[177] Une lecture attentive, voire comparative, de ces 4 domaines m'amène notamment à dresser les **2 constats** suivants :

177.1. D'une part, rien dans l'énumération non-exhaustive des attributions caractéristiques qui s'y trouve faite pour ces 4 domaines me laisse entendre que le TA se trouve de par ses fonctions **«pris en sandwich»** pour s'exprimer ainsi, **entre 2 contribuables**, nommément le débiteur et la créancière, comme pour les TA à la DPPA ;

177.2. D'autre part, la seule énumération ci-dessus des domaines visés par cette Directive S-8 donne à croire que le TA qui, par exemple travaille dans le domaine de l'organisation scientifique ou dans la description de normes d'ameublement ou d'équipement, **n'aura vraisemblablement jamais l'occasion** de se retrouver en ligne avec un contribuable **qui menace de se suicider**, comme ce fut le cas pour la plaignante Mélanie Déziel !

[178] Cela étant dit, je passe rapidement sur **le 4e motif** que la plaignante Mélanie Déziel s'est aussi trouvée en quelque sorte à formuler lors de son témoignage, à savoir le fait que l'Employeur demande désormais de **«tout faire» avant de transférer un dossier d'arrérages** au Centre de perception fiscale.

[179] Là-dessus, je note qu'il y a effectivement eu à ce sujet, **l'émission d'une GEST-048**, qui est survenue 1 an avant les 3 changements majeurs dont j'ai déjà parlé, soit plus précisément le 6 mai 2003 (pièce S-18).

[180] Au point 4 de cette même GEST-048, l'on peut voir les **11 restrictions** qui ont alors été apportées quant au transfert d'un dossier de la DPPA au CPF.

[181] À ne pas en douter, cela fait en sorte que le TA **doit rester «maître»** le plus longtemps possible de son dossier avant de le transférer. Cela s'ajoute donc :

181.1. À la «négociation d'une entente serrée», qui est désormais requise par une autre GEST, soit cette fois-ci **la GEST-060** (pièce S-12 précitée) ;

181.2. À la lumière du fameux **jugement *Halickman*** (S-9), en vertu duquel le TA doit désormais «obtenir le consentement de la créancière» pour l'entente conclue avec le débiteur, dans son rôle d'«intermédiaire» alors consacré par la Cour d'appel du Québec ;

#FPP-10

181.3. Tout en respectant aussi **la DIAP-2** (S-13) prescrivant de nouvelles directives administratives pour ce qui est de la communication de renseignements confidentiels que le TA est appelé à fournir dans le cadre de sa négociation entre les 2 ex-époux ;

181.4. Le tout, **dans un contexte acrimonieux**, voire même parfois violent, comme cela est ressorti du témoignage non-contredit de la plaignante Mélanie Déziel au Suivi et de son collègue Claude Tremblay au Démarrage. Encore-là, l'Employeur a senti la nécessité d'émettre une Directive ministérielle «en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide». Je fais ici référence à la Directive DIA-42 (pièce S-15). Je réfère également aux 3 dépliants que ce même Employeur a préparés à l'intention de ses employés au ministère du Revenu, sur les mesures de sécurité à prendre en cas de menace de la part des clients (G-3 en liasse).

[182] Assurément, ce 4e et dernier élément **atteste de la complexité et des nouvelles exigences** dont je faisais précédemment état en me référant au jugement de la Cour supérieure du Québec dans Procureur général du Québec c. Pierre-A. Fortin et le Syndicat de la Fonction publique du Québec (voir l'extrait déjà reproduit au paragraphe 173 ci-dessus).

[183] Voici maintenant que j'aborde **l'examen de la plaidoirie patronale**, plaidoirie que j'ai principalement déjà résumée aux paragraphes 49 à 56 de cette sentence.

[184] Certes, je me dois de tenir compte de **l'encadrement juridique** au sein duquel le présent litige s'inscrit, ayant déjà moi-même fait état de la *Loi sur la fonction publique* (pièce G-6), et de la *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion* (pièce G-10), aux paragraphes 34 à 37 de la présente sentence, notamment pour ce qui est de la définition de «attributions principales et habituelles», que l'on retrouve à l'article 8 de cette pièce G-10.

[185] S'il est vrai que la classification d'un emploi relève de l'Employeur, cela ne veut **pas dire pour autant que l'arbitre de griefs se voit dépourvu de tout pouvoir** d'intervention, lorsqu'il (elle) est saisi(e) d'un grief qui conteste la violation de la clause 5-20.18 de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7).

[186] **À l'appui** de cette dernière affirmation, j'invoque notamment les autorités suivantes qui ont déjà été rendues dans d'autres griefs similaires, lesquels ont récemment été tranchés et lesquels griefs impliquent aussi le Syndicat de la fonction publique du Québec (voir l'Annexe ci-jointe) :

186.1. Régie du logement, arbitre Me Maureen Flynn (1re autorité syndicale, au paragraphe 39), laquelle sentence a été maintenue tant par la Cour supérieure (6e autorité syndicale) que par la Cour d'appel (7e autorité) :

#FPP-10

> «***Bien que la classification d'un emploi relève de l'employeur**, l'arbitre a le pouvoir d'apprécier le respect des dispositions de la Convention collective dont l'article 5-20.14.* (...). » ;

186.2. Commission des transports du Québec, arbitre M^e^ Maureen Flynn (10^e^ autorité syndicale, aux paragraphes 64 et 86) :

> « *[64] **La compétence d'un arbitre de griefs d'apprécier la conformité des attributions exercées par un employé, à la lumière des attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle il appartient est bien établie et reconnue.** Cette évaluation se distingue de la classification des emplois et de la détermination au niveau des emplois qui relèvent des prérogatives de l'employeur (article 32 de la Loi sur l'administration publique et article 70 de la Loi sur la fonction publique).* ».
>
> *[86]* (...). ***Sans intervenir dans les prérogatives du Conseil du trésor** qui a le pouvoir de déterminer la classe d'emploi applicable, **l'arbitre a la compétence pour apprécier le respect de la convention collective** qui prévoit notamment que tout employé doit effectuer d'une manière principale et habituelle des attributions qui correspondent à sa classe d'emploi.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés).

[187] Cela étant dit, je reviens aux 2 notions suivantes que la procureure patronale a utilisées en cours d'argumentation, à savoir **la «polyvalence des tâches»**, ainsi que le «chevauchement de corps d'emploi, de style **«anneaux olympiques»** ».

[188] **En toute déférence** pour l'opinion contraire :

188.1. Je ne retrouve rien de tel dans la preuve que j'ai résumée en détail dans la section II et longuement analysée dans V, la pièce G-5 constituant du **«self serving evidence»**, en ce que ce document émane de l'Employeur seulement, bien qu'il reprenne des extraits de documents légaux ;

188.2. Et même s'il est vrai qu'**un «certain chevauchement»** puisse exister entre différentes classifications, comme l'a noté mon collègue Jean-Marie Lavoie, dans la Régie du Logement (6^e^ autorité patronale en Annexe), ce que je constate plutôt dans le cas présentement sous étude, c'est que les attributions décrites dans la Directive S-8 ne reflètent pas la réalité des TA à la DPPA, surtout depuis le fameux jugement *Halickman* en 2003.

[189] De même, ce n'est pas parce que seulement **30 % des dossiers à la DPPA** comportent des arrérages, que les tâches des TA s'en trouvent pour autant moins complexes et moins exigeantes que les tâches strictement techniques et surtout fort différentes qui sont énumérées dans la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée) :

#FPP-10

189.1. Ce qu'il faut retenir, c'est que dans le cadre de leur travail à la DPPA, les TA au Suivi ont **quotidiennement à négocier** avec les débiteurs et à obtenir le consentement de la créancière. C'est là le «noyau», voire l'essence même de leur travail ;

189.2. Ce faisant, la définition des «**attributions principales et habituelles**» que l'on retrouve à l'article 8 de la Directive G-10 se trouve prise en compte, sans compter le fait que c'est cette même notion que l'on trouve à la clause en litige, à savoir 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7.

[190] Pour ce qui est des **Avis du ministre**, je n'arrive pas à comprendre comment on peut les décrire comme étant une «procédure très routinière et facile» :

190.1. Alors même que de tels avis ont dû **générer l'émission de la GEST-050**, soit une Procédure spécifique pour les saisies au ministère de la Justice du Canada. Par surcroit, cette Procédure a été modifiée subséquemment, la plus récente version comportant au total 27 pages (pièce S-11 b)) ;

190.2. Avis pour lesquels **une formation a due être donnée** de style *PowerPoint* (pièce G-2 en liasse, qui comporte 22 diapositives dans G-2 b)) !

[191] Quant au fait de **considérer «le noyau»**, pour paraphraser la procureure patronale, qui faisait alors ainsi référence à la tâche en elle-même, je crois déjà l'avoir fait en affirmant, à maintes reprises, que les TA à la DPPA :

191.1. Doivent **désormais obtenir le «consentement»** de la créancière, suite au fameux jugement *Halickman* (pièce S-9) ;

191.2. Pour ce faire, ils doivent «**négocier une entente serrée** de récupération des arrérages», tel qu'aussi indiqué dans la GEST-060 (pièce S-12).

[192] De même, selon la jurisprudence arbitrale «maison», **le Syndicat n'a pas à identifier une classe d'emplois** correspondant à la tâche en litige. En l'espèce, aucune telle réclamation n'a été faite, comme cela ressort des témoignages des plaignants Mélanie Déziel et Claude Tremblay.

[193] Les corps d'emploi qui sont mentionnés au paragraphe 11 de la présente sentence ne sont donc que **l'illustration des diverses options** que l'Employeur pourra éventuellement prendre afin de mettre fin à la violation de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7.

#FPP-10

[194] En disant cela, j'ai notamment à l'esprit les propos suivants, que le juge Jacques Dufresne de **la Cour d'appel** a tenus le 27 octobre 2008, en révision judiciaire, dans Régie du logement et Procureur général du Québec c. Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique (7e autorité syndicale, au paragraphe 15) :

> «*L'absence de classe correspondant à la tâche exécutée par la plaignante comme préposée aux renseignements de la Régie n'emporte pas la création d'une classe ou sous-classe non-comprise dans la classification adoptée par le Conseil du trésor.* ***Le constat de l'arbitre donne plutôt l'ouverture à diverses options pour normaliser la situation.*** *En effet, le Conseil du trésor peut adopter une nouvelle classe d'emploi pour les préposés aux renseignements de la Régie ou modifier la description de la classification pour l'adapter à la tâche exécutée par la plaignante ou modifier les exigences de la tâche exécutée par la plaignante en réduisant la complexité de celle-ci ou encore il peut verser une compensation pour tenir compte de la complexité de la tâche observée par l'arbitre.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[195] En l'espèce, au lieu de payer «*ad vitam aeternam*», la sanction de 5 % ci-dessous, le présent Employeur, aura tout intérêt à demander au Conseil du trésor, **d'adopter une nouvelle classe d'emplois** pour les TA à la DPPA, **ou encore de modifier la description de leur classification** (pièce S-8) afin de l'adapter aux tâches supérieures qu'ils accomplissent «de façon principale et habituelle», pour reprendre le vocable utilisé à la clause 5-20.18 de la Convention collective S-7.

[196] **En décidant** tel que je viens de le faire dans la section A) ci-dessus, à l'égard de **cette 1re question en litige**, je crois donc :

196.1. D'une part, avoir donné effet à la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, laquelle disposition a déjà été interprétée maintes fois, par la jurisprudence arbitrale dans le secteur de la fonction publique, comme constituant **une limite au droit de gérance de l'Employeur** en matière de classification des emplois ;

196.2. D'autre part, **avoir suivi les enseignements des tribunaux supérieurs** (notamment la 7e autorité syndicale précitée, rendue par la Cour d'appel), de préférence aux autorités patronales soumises en l'espèce qui, non seulement datent quelque peu, mais surtout vont à l'encontre de ce qui a été récemment décidé par la Cour supérieure et la Cour d'appel (6e et 7e autorités syndicales, ainsi que pièces S-10 c) / 14e autorité syndicale et S-10 e) / 15e autorité syndicale).

#FPP-10

B) La sanction applicable :

[197] Étant venue à la conclusion qu'il y a **effectivement eu contravention** à la clause 5-20.18 précitée, tel qu'allégué dans le grief S-2 a) en cause, reste maintenant à se demander quelle est la sanction la plus appropriée en l'espèce.

[198] Chose certaine, pareille contravention ne peut rester impunie, si je puis m'exprimer ainsi, l'arbitre de griefs possédant **un pouvoir général de réparation** en cas de violation à la Convention collective, comme cela lui a déjà été reconnu par la Cour suprême du Canada.

[199] En rapport avec cette 2e question en litige, j'ai de nouveau examiné attentivement **les 21 autorités «maison»** qui m'ont été soumises dans le présent dossier et que j'ai résumées dans l'Annexe jointe à la présente sentence arbitrale pour en faire partie intégrante.

[200] Force m'est de dresser les **3 constats** suivants :

200.1. Dans aucun cas, **le fardeau de preuve** du Syndicat ou des plaignants n'a été jugé par ces arbitres, comme étant celui d'identifier à quelle classe d'emplois les tâches non-conformes relevaient ;

200.2. De même, les arbitres ont reconnu **ne pas avoir le pouvoir d'ordonner un nouveau classement**, ces autres griefs de la fonction publique provinciale ne le réclamant d'ailleurs pas, comme c'est également le cas dans le présent grief S-2 a) précité ;

200.3. Enfin, les arbitres de griefs s'entendent tous pour intervenir au niveau de la réparation demandée, mais voici que **les dédommagements** varient selon les arbitres en cause.

[201] À propos du dernier constat ci-dessus, **plusieurs arbitres, voire la majorité**, dans le secteur de la fonction publique provinciale, s'inspirent de la clause précitée **10-42.09** de la Convention collective (ici, 2003-2010, pièce S-7) et ils (elles) octroient donc «une rémunération additionnelle, égale à cinq pour cent (**5%**) du taux de traitement calculé au prorata de la durée» de l'accomplissement des attributions non-conformes. C'est notamment le cas dans les sentences «maison» suivantes :

201.1. Régie du logement, arbitre Me Maureen Flynn (1re autorité syndicale, au paragraphe 39), laquelle sentence a été maintenue tant par la **Cour supérieure** (6e autorité syndicale) que par la **Cour d'appel** (7e autorité) :

#FPP-10

> «(...). *Et lorsque des arbitres décident que les attributions exercées principalement et habituellement par le plaignant ne correspondent pas à sa classe d'emploi,* ***ils s'inspirent de l'article 10-42.09 de la Convention collective pour fixer un dédommagement, qu'ils fixent à 5 %.*** (...). »
>
> (Caractères gras ajoutés.)

Il est vrai qu'en bout de piste, ma collègue a finalement décidé de laisser aux parties l'opportunité de régler elles-mêmes le quantum. C'est d'ailleurs ainsi qu'elle l'a aussi fait dans l'affaire de la Commission des Transports du Québec (10e autorité syndicale) ;

201.2. CSST, arbitre Me Huguette Gagnon (3e autorité syndicale, à la page 26) ;

201.3. Ministère du Revenu, arbitre Me Nicolas Cliche (5e autorité syndicale) ;

201.4. Ministère du Revenu, arbitre Pierre A. Fortin (pièce S-10 a) au dossier, figurant aussi comme 13e autorité syndicale en Annexe, au paragraphe 74). Cette sentence a été maintenue tant par la **Cour supérieure** du Québec (pièce S-10 c) au dossier, aux paragraphes 24 à 26, figurant aussi comme 14e autorité syndicale en Annexe) que par la **Cour d'appel** (pièce S-10 e) au dossier, aux paragraphes 11 et 12, figurant cette fois-ci à l'Annexe comme 15e autorité syndicale).

[202] D'autres arbitres préfèrent **réserver leur compétence** pour fixer le montant des indemnités payables. Je fais ici notamment référence aux sentences suivantes :

202.1. Ministère du transport, arbitre Me Angers Larouche (2e autorité syndicale) ;

202.2. Commission de transports du Québec, arbitre Me Maureen Flynn (10e autorité syndicale) ;

202.3. Ministère de la sécurité publique, arbitre Me Claudette Ross (11e autorité syndicale).

[203] Enfin, une autre arbitre parmi ces 21 autorités «maison» a ordonné à l'Employeur de **verser la différence** entre le salaire reçu par la plaignante alors en cause et le salaire que celle-ci aurait dû recevoir. Il s'agit cette fois-ci de l'arbitre Me Huguette Gagnon, dans l'affaire Ministère des transports (4e autorité syndicale).

[204] Pour ma part, je n'ai **pas l'intention de «réinventer la roue»**, pour ce qui est de la réparation à ordonner en l'espèce.

[205] Je m'explique : Non seulement je désire m'inscrire **dans le courant jurisprudentiel majoritaire**, tel que précédemment décrit.

#FPP-10

[206] Mais encore est-il que j'entends suivre **les enseignements des tribunaux supérieurs** qui ont siégé en révision judiciaire, à l'égard de la sentence rendue par l'arbitre Pierre A. Fortin (pièce S-10 a) au dossier, figurant en Annexe comme 13e autorité syndicale).

[207] Ainsi donc, dans le jugement de la **Cour supérieure du Québec**, en date du 14 août 2007 (pièce S-10 c) / 14e autorité syndicale), la juge Dominique Bélanger n'a rien trouvé à redire au fait que l'arbitre Pierre A. Fortin se soit inspiré de cette fameuse clause 10-42.09 :

> «*[24] Au paragraphe 79, l'on comprend qu'il s'inspire de la clause 10-42.09 pour ordonner à l'employeur de verser aux plaignants une prime de 5 % pour la durée de l'exercice et pendant le temps de la contravention, car il se dit d'avis qu'il s'agit de la seule disposition de la convention collective relative à des tâches plus complexes.*
>
> *[25] Il est vrai que l'application du deuxième alinéa de l'article 10-42.09, en soi, requiert que l'employé soit appelé à occuper l'emploi d'un supérieur immédiat ou un emploi qui pourrait constituer une promotion, au sens de cet article. Bien que la décision à cet égard aurait pu être plus claire, il semble que le Tribunal d'arbitrage se soit plutôt inspiré de cet article pour fixer un dédommagement.*
>
> *[26] **Ainsi, lorsque l'arbitre a ordonné à l'employeur de verser une prime de 5 % pour la durée de la contravention, l'arbitre n'a pas accordé une rémunération additionnelle au sens de l'article 33 de la Loi sur l'administration publique. Il a plutôt utilisé son pouvoir de réparation. En cas de bris à une convention collective, le Tribunal d'arbitrage possède un pouvoir implicite de réparation.*** ».
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[208] Il en fut de même pour le jugement de la **Cour d'appel**, dans son jugement du 15 octobre 2007 (pièce S-10 e) / 15e autorité syndicale), où le juge Paul-Arthur Gendreau a refusé d'intervenir sur cette même question de réparation :

> «*[11] **Sur la seconde question, celle de la réparation, je suis aussi d'avis que le jugement entrepris est bien fondé.** Le requérant plaide que, puisque la prime accordée par l'arbitre vise tous les agents de recouvrement, cela ne constitue pas une réparation mais une promotion accordée à un groupe de salariés ou une révision de l'échelle de traitement, deux matières réservées à la compétence du Conseil du trésor.*

#FPP-10

> *[12] À mon sens, c'est mal posé le problème.* ***Si le grief est bien fondé, une réparation s'impose.*** *Qu'elle vise un ou plusieurs employés est sans pertinence.* ***De plus, l'arbitre jouit, à cet égard, de larges pouvoirs, comme l'affirme la première juge en prenant appui sur la jurisprudence de la Cour suprême.*** *Sur cette deuxième question non plus, il n'y a aucun grief qui justifierait l'autorisation de pourvoi.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[209] Or, **c'est précisément cette prime de 5 %** que la plaignante Mélanie Déziel réclame de l'Employeur par son grief S-2 a) précité et ce, «jusqu'à ce qu'il réajuste mon classement et mon salaire».

[210] **En décidant** tel que je viens de le faire dans la section B) ci-dessus, à l'égard de **cette 2e question en litige**, je crois donc :

210.1. D'une part, **avoir suivi le courant jurisprudentiel majoritaire** en matière de réparation, les arbitres s'inspirant généralement de la clause 10-42.09 précitée de la Convention collective S-7 pour fixer un dédommagement équivalent à 5 % ;

210.2. D'autre part, **ne pas avoir statué au-delà de ce qui m'est demandé**, le présent grief S-2 a) ne réclamant pas un nouveau classement, ni ayant identifié à quelle classe d'emplois les tâches non-conformes correspondent, le reste relevant du Conseil du trésor pour ce qui est d'adopter une nouvelle classe d'emplois, ou encore pour modifier la description de la classification des TA à la DPPA, tel que je l'ai souligné au paragraphe 195 de la présente sentence arbitrale et ce, afin d'avoir à éviter de payer «*ad vitam aeternam*» la sanction de 5 % ci-dessus.

*****

#FPP-10

VI - LE DISPOSITIF

[211] **Pour tous les motifs énoncés précédemment :**

211.1. **J'ACCUEILLE le grief** (pièce **S-2 a)** précitée) que la plaignante Mélanie Déziel a déposé le 16 mai 2005, sous le # 101923, et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 21 juillet 2005 (pièce **S-2 b)** également précitée), afin de contester les tâches supérieures à son classement de technicien en administration, au secteur d'activités du Suivi, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, tâches qui lui sont dévolues par son Employeur contrairement à la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7) ;

211.2. **J'ORDONNE** en conséquence, que rétroactivement à la date du dépôt du présent grief (16 mai 2005), le présent Employeur verse à la plaignante Mme Mélanie Déziel la prime de 5 % qui est prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée de la Convention collective S-7 et ce, jusqu'à ce que l'Employeur «normalise la situation», tel que décidé par la Cour d'appel du Québec (7e autorité syndicale, paragraphe 15), soit en réajustant le classement et le salaire de la plaignante, tel que demandé dans le grief S-2 a) précité, ou soit en optant pour l'une ou l'autre des autres options considérées par cette même Cour d'appel (voir l'extrait au paragraphe 194 de cette sentence) afin de mieux refléter la réalité des TA à la DPPA, en sus de «tous les droits et avantages de la Convention collective», tel que cela se trouve aussi réclamé dans ce même avis de grief S-2 a) ;

211.3. **JE DÉCLARE** enfin que la présente sentence arbitrale est applicable à tous les techniciens en administration qui travaillent dans le secteur d'activités du Suivi, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires et qui ont déposé des griefs selon la liste des plaignants figurant sous les cotes S-5 (à Montréal) et S-6 (à Québec), le tout en conformité avec l'Entente intervenue entre les 2 parties en cause le 11 décembre 2007 (pièce S-4 précitée), plus particulièrement à son paragraphe 4 ;

211.4. **JE CONSERVE** enfin ma compétence pour fixer **le quantum**, à défaut d'entente entre les 2 parties en cause à ce sujet et sur demande de l'une d'entre elles.

#FPP-10

Me Diane Sabourin, c.r.h.a.
Présidente du tribunal d'arbitrage
et arbitre de griefs depuis 1984

Assesseure syndicale :	**Madame Hélène Bilodeau** du Syndicat de la fonction publique du Québec
Assesseurs patronaux :	**Monsieur Gilles Cadorette** (pour les 6ières audiences) ainsi que **Monsieur Robert Dion*** (à compter de la 7e audience et pour le délibéré)
Procureur syndical :	**Me Jean Poudrier,** du cabinet Grondin, Poudrier, Bernier
Procureures patronales :	**Me Claire Gosselin et Me Claudia Dao,** du cabinet Crevier, Royer (Justice Québec)
Représentants du Syndicat :	Messieurs Daniel Dionne, Henri Côté et André Godbout
Représentants de l'Employeur :	Messieurs Claude Berlinguette, Robert Dion*, Sébastien Hébert, France Légaré et Pierre Morin
Dates d'audience (7) :	15 mai 2008, 10 et 11 novembre 2008, 2 décembre 2008, 4 et 12 février 2009, ainsi que le 16 juin 2009
Dates du délibéré :	9 septembre 2009, ainsi que de nombreux courriels à la fin octobre et en novembre 2009

DS/agr
30/11/2009

ANNEXE *

A) <u>LES 15 AUTORITÉS SYNDICALES (incluant S-9, S-10 a), S-10 c) et S-10 e)</u> :

1. **<u>Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Carole Desrosiers) c. Régie du logement</u>**, 30 août 2007, *Droit du Travail Express* # 2007T-869, arbitre M^e^ Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 1 à 3, 5, 8, 21, 39, 42 et 43, 47, 67, 90 à 92, 94 à 97, ainsi que 100 et 101.

   Grief accueilli. Réserve de compétence sur le quantum, incluant la détermination d'une prime (dont possiblement celle de la clause 10-42.09), pour la durée de la contravention à la clause 5-20.14 et ce, afin de «*donner l'opportunité aux parties de s'asseoir et d'évaluer la situation avant de déterminer arbitrairement une indemnité*» (paragraphe 101).

   Au paragraphe 39 : «*Bien que la classification d'un emploi relève de l'employeur, l'arbitre a le pouvoir d'apprécier le respect des dispositions de la Convention collective dont l'article 5-20.14. Et lorsque des arbitres décident que les attributions exercées principalement et habituellement par le plaignant ne correspondent pas à sa classe d'emploi, ils s'inspirent de l'article 10-42.09 de la Convention collective pour fixer un dédommagement, qu'ils fixent à 5 %.* (...).»

   Au paragraphe 42 : «*Tel que précisé dans les deux dernières Directives de classification et d'évaluation des emplois de la fonction publique déposées en preuve, la classification des emplois et le niveau des emplois se fait à partir d'une évaluation d'attributions principales et habituelles. L'appariement à une classe résulte de l'évaluation des attributions faites à partir de différents facteurs, dont la nature et la complexité des attributions.* »

   Au paragraphe 94 : «*Bien qu'il y ait des similitudes entre la classe d'emploi et l'emploi de la plaignante, une lecture et analyse attentives des attributions de son emploi démontre que la fourniture des renseignements ou l'assistance dans la rédaction de procédures s'effectue dans un cadre plus complexe, c'est-à-dire dans le cadre d'un exercice judiciaire qui implique un différend, un processus judiciaire et l'exercice de recours variés.*».

   N.B. : Voir la 6^e^ autorité syndicale, ci-dessous, pour le jugement de la Cour supérieure qui a rejeté la requête en révision judiciaire. Voir aussi la 7^e^ autorité syndicale, également ci-dessous, pour le jugement de la Cour d'appel qui a rejeté la requête pour permission d'appeler.

---

* **Les commentaires apportés entre parenthèses et/ou les citations rapportées en rapport avec chacune des autorités énumérées dans la présente annexe sont le fruit de l'examen attentif que l'arbitre soussignée a fait à l'égard de chacune de ces autorités.**

2. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (unité Ouvriers – 2 griefs de Robert Archambault) c. Ministère des Transports**, 4 juillet 1990, sentence # 779 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Angers Larouche, notamment aux pages 1170 et 1171.

   Griefs accueillis. Réserve de compétence pour fixer le montant des indemnités payables.

3. **Syndicat de la fonction publique du Québec (3 griefs de Normande Poisson, Jeannine Roy et Roger Samson) c. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec**, 13 janvier 1995, sentence # 1122 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 17 à 20, 25 et 26.

   Griefs accueillis. Ordonnance de verser une indemnité égale de 5 % de leur taux de traitement, à compter du dépôt des griefs. (**N.B.** : C'est seulement pour la sanction que le procureur syndical au dossier l'a déposée, les faits alors en cause étant totalement différents de ceux présentement sous étude.)

   À la page 20, sur la violation de la clause 5-20.14 de la Convention collective : « (...). *Même en acceptant qu'il fait partie des attributions des agents de bureau de rendre des décisions, les décisions que rend Mme Poisson découlent d'une analyse complexe et ont un impact qui dépasse le niveau d'un agent de bureau d'après les fonctions décrites à la Directive G-5 dont je fais état plus loin.* ».

   À la page 26, sur la réparation accordée pour violation : «*Les plaignants n'ont pas été désignés de façon provisoire en vertu de l'article 10-42.09 mais, à l'exception de ces désignations, leur situation est celle décrite audit article. Un employé qui aurait été désigné ainsi uniquement pour cinq (5) jours ouvrables consécutifs, aurait eu droit à une rémunération additionnelle de 5 %. Il serait injuste de ne pas accorder aux plaignants au moins la même chose que ce qu'un tel employé aurait reçu. Par ailleurs, comme il n'y a pas eu mauvaise foi de l'employeur, je n'accorde pas davantage que ce 5 %.* ».

4. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (grief de Normand Ayotte) c. Ministère des Transports**, 4 juin 1991, sentence # 858 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 960 à 962.

   Grief accueilli. Ordonnance de verser la différence entre le salaire qu'il a reçu comme agent de bureau et le salaire qu'il aurait dû recevoir à titre d'agent principal de bureau.

À la page 960, question suivante à laquelle une réponse affirmative a été donnée : « (...). *Le procureur syndical a invoqué, de façon subsidiaire, que le plaignant faisait les tâches d'un agent principal de bureau. Selon le recueil des politiques de gestion (pièce G-2), cette classe s'applique aux employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe d'agent de bureau. Trois (3) critères : la complexité des travaux, l'expertise et la surveillance reçue permettent d'accéder à cette classe d'emploi. Est-ce que le plaignant répond à ces trois (3) critères?* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief public de Jeanne-Mance Bouchard-Larue et autres) c. Ministère du Revenu**, 19 mai 1998, sentence #89-1301 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Nicolas Cliche, notamment aux pages 13 à 15.

Grief collectif accueilli, par lequel 14 salariés réclament des tâches conformes au corps d'emploi de préposé aux renseignements, plutôt qu'à leur tâche de technicien en vérification fiscale. Admissibilité en preuve de faits postérieurs à ce grief collectif. Ordonnance faite aux parties de «*tenter de s'entendre pour établir la liste des plaignants qui ont droit au paiement de la prime de 5 %* ».

6. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 10 juillet 2008, la juge Pepita G. Capriolo de la Cour supérieure, notamment aux paragraphes 5, 8, 12, 15, 20, 23 et 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire amendée, et donc maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1^re^ autorité syndicale ci-dessus.

D'abord, **au paragraphe 23**, rappel a été fait du maintien, par la Cour d'appel, de la pertinence du critère de complexité dans l'évaluation des attributions d'un emploi, dans l'affaire **Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec** (rapportée à J.E. # 2007-2052).

Ensuite, **au paragraphe 26**, on peut y lire ceci en référence avec les 4 principes déjà énoncés dans une autre sentence arbitrale «maison», soit celle de la **Régie du logement (grief de Mme Andrée P. Blouin)**, rapportée à DTE 2007T-640 et soumise dans le présent dossier comme 4^e^ autorité patronale ci-dessous :

«En dernier, le tribunal tient à mentionner que, contrairement à l'approche suggérée par les demandeurs, la jurisprudence arbitrale a défini «une tâche exercée de façon principale et habituelle» sans nécessairement tenir compte du pourcentage précis de temps consacré à cette tâche :

1. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle, c'est être appelé à l'exercer régulièrement comme partie essentielle et intégrante de son travail, peu importe le pourcentage de son temps de travail que cette tâche peut nécessiter par rapport à l'ensemble de ses tâches.*
2. *Exercer une tâche principale et habituelle, c'est ainsi exercer une tâche importante, eu à égard à la finalité poursuivie, et ayant un caractère répétitif.*
3. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle ce n'est pas une réalité qui se mesure en fonction de la prépondérance que cette tâche occupe par rapport à d'autres tâches exercées par un salarié, mais en tenant compte de sa complexité, des responsabilités qui s'y rattachent et des qualifications requises pour l'accomplir.*
4. *En d'autres termes, pour déterminer si une tâche est exercée de façon principale et habituelle, il faut apprécier la raison d'être et la finalité de cette tâche par rapport à la finalité de l'ensemble des tâches exercées par le salarié aux fins de son travail, et ainsi voir si elle en constitue une part essentielle et intégrante plutôt qu'un élément tantôt fortuit, accidentel ou exceptionnel, tantôt accessoire, secondaire ou marginal. ».*

7. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 27 octobre 2008, publié à 2008 QCCA 2026, le juge Jacques Dufresne de la Cour d'appel, notamment aux paragraphes 2, 5, 12, 14 et 15, ainsi que 22.

Rejet de la requête pour permission d'appeler, et donc de nouveau maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1re autorité syndicale ci-dessus.

Au paragraphe 15 : «*L'absence de classe correspondant à la tâche exécutée par la plaignante comme préposée aux renseignements de la Régie n'emporte pas la création d'une classe ou sous-classe non-comprise dans la classification adoptée par le Conseil du trésor. Le constat de l'arbitre donne plutôt l'ouverture à diverses options pour normaliser la situation. En effet, le Conseil du trésor peut adopter une nouvelle classe d'emploi pour les préposés aux renseignements de la Régie ou modifier la description de la classification pour l'adapter à la tâche exécutée par la plaignante ou modifier les exigences de la tâche exécutée par la plaignante en réduisant la complexité de celle-ci ou encore il peut verser une compensation pour tenir compte de la complexité de la tâche observée par l'arbitre.* ».

8. **REID, Hubert.** ***Dictionnaire de droit québécois et canadien***, 3e édition, Les Éditions Wilson & Lafleur, 2004.

   Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 392 :

   > « *Série de discussions et de démarches entreprises par des personnes en vue de parvenir à un accord, de conclure une affaire.* »

9. ***Le nouveau Petit Robert*****, Nouvelle édition du Petit Robert de Paul Robert,** édition 2003.

   Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 1719 :

   > « (...). 2. *Série d'entretiens, d'échanges de vues, de démarches qu'on entreprend pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire.* (...). »

10. **Syndicat de la fonction publique (2 griefs d'Évelyne Plante) c. Commission des transports du Québec**, 23 mars 2009, sentence # 95-1781 du Greffe de la fonction publique, arbitre Me Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 6, 7, 36, 45, 61 à 65, 71, 72, 77, 83 à 90, 92, ainsi que 98 et 99.

    Griefs accueillis et, plutôt que d'octroyer une indemnité «*tout à fait arbitraire*» de 5%, réserve de compétence afin de préalablement «*donner l'opportunité aux parties de déterminer l'écart*».

    Classification initiale du poste d'inspecteur comme «*agent vérificateur (209)*», devenu «*technicien en administration (264)*», suite à une réévaluation de classification, mais sans majoration salariale.

    Au paragraphe 64 : «*La compétence d'un arbitre de griefs d'apprécier la conformité des attributions exercées par un employé, à la lumière des attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle il appartient est bien établie et reconnue. Cette évaluation se distingue de la classification des emplois et de la détermination au niveau des emplois qui relèvent des prérogatives de l'employeur (article 32 de la Loi sur l'administration publique et article 70 de la Loi sur la fonction publique).* ».

    Au paragraphe 65 : «*L'appréciation du respect des articles 5-20.14 ou 5-20.18 implique un examen comparatif des attributions qu'un employé exerce «de façon principale et habituelle» avec les attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

Au paragraphe 72, l'arbitre Maureen Flynn s'appuie sur un extrait du jugement rendu à l'égard d'un autre grief impliquant le Syndicat de la fonction publique du Québec, soit celui de M. Pierre A. Fortin (pièce S-10 e), dans le présent dossier), jugement qu'elle résume ainsi : «*Puis, le juge Paul Arthur Gendreau de la Cour d'appel souligne qu'on ne peut reprocher à un arbitre d'apprécier un niveau de complexité des attributions d'un emploi exercé par un employé alors que cette notion est prise en compte par l'employeur pour déterminer le niveau des emplois, d'autant plus que ce critère est régulièrement utilisé : (...).* ».

Au paragraphe 77 : «*En somme, le tribunal doit examiner les attributions (fonctions, tâches ou activités) exercées d'une façon principale et habituelle c'est-à-dire les plus importantes et régulières et d'un même niveau de complexité. Ce qui exclut les tâches exercées sporadiquement ou d'une manière accessoire. Et à cette fin, le tribunal peut examiner la finalité des dites attributions afin d'apprécier si cette finalité qui se dégage de l'ensemble des attributions principales et habituelles correspond à la finalité de la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

Cette fois-ci, **au paragraphe 86** : «*Une simple lecture comparative de la finalité de la fonction de l'inspecteur à la Commission à celle des deux classes d'emploi déterminées par le Conseil du trésor démontre clairement qu'il y a absence de conformité ou d'appariement. La conformité implique une similitude et se distingue d'un appariement résiduel. Sans intervenir dans les prérogatives du Conseil du trésor qui a le pouvoir de déterminer la classe d'emploi applicable, l'arbitre a la compétence pour apprécier le respect de la convention collective qui prévoit notamment que tout employé doit effectuer d'une manière principale et habituelle des attributions qui correspondent à sa classe d'emploi.* ».

Enfin, **au paragraphe 89** : «*Tel que relaté précédemment, la finalité d'une fonction découle des attributions exercées principalement et habituellement et une simple lecture de la finalité du technicien en administration révèle qu'il n'y a aucune similitude entre cette fonction et celle exercée par la plaignante.* ».

11. **Syndicat de la fonction publique du Québec (unité Ouvriers – 5 griefs de Daniel Leonard et de Ermel Lemay) c. Ministère de la sécurité publique**, 30 avril 2009, sentence # 1786 du Greffe de la fonction publique, arbitre M[e] Claudette Ross, notamment aux paragraphes 4 à 6, 8, 9, 16, 27, 34, 40, 41, 43, 53, 56, 60, 68, 70, 72, 80, 81, 90, 98, 105, 106, 111, 113, 136, 182 à 185, 211 à 215, 217 à 227, 232, 234, 235, 239, 240, 246, ainsi que 257.

Griefs accueillis en partie. Réserve de compétence pour fixation du quantum.

Au paragraphe 113, en référence avec le jugement sous S-10 e), avec la 1re autorité syndicale ci-dessus, ainsi que les 6e et 7e autorités syndicales également ci-dessus :

«*[113] Il ressort de la jurisprudence spécifique à la fonction publique les constatations suivantes :*

[113.1] Il s'agit ici d'un grief continu ; cela n'est pas contesté ici. La preuve couvre la période de 2001 à août 2007, en ce qui concerne le travail des détenus et 2001 à nos jours sur les autres aspects. Les salariés n'ont pas à redéposer constamment des griefs.

[113.2] Les plaignants n'ont pas à identifier de quelle classe d'emploi relèvent les tâches non-conformes, bien que des directives de classification autres que celles des plaignants aient été déposées.

[113.3] Les notions de régularité et d'accaparement du temps sont toujours prises en compte.

[113.4] Selon la Cour d'Appel, il n'est pas déraisonnable pour l'arbitre de ne pas faire un exercice comparatif complet de la directive de classification avec la description d'emploi. ».

Au paragraphe 213 : «*En la matière, il est connu, ainsi que l'a rappelé l'employeur, que l'arbitre n'a pas le pouvoir d'ordonner un nouveau classement. Ce n'est d'ailleurs pas ce que réclament les plaignants.* ».

Maintenant, **au paragraphe 218** : « (…). *Soulignons pour l'instant qu'il en ressort très clairement que, dans l'analyse du respect des dispositions de l'article 5-20.17, les aspects qualitatif et quantitatif du travail ne sont nullement mutuellement exclusifs et qu'ils sont nécessairement complémentaires.* (…). ».

Enfin, **au paragraphe 224** : «*Soulignons que la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion ne contient pas de définition du terme «complexité».* ».

FPP-10

ANNEXE -

N.B. : Les 4 autorités suivantes ont **plutôt été déposées comme pièces** au dossier :

12. **S-9 : H. (J.) c. F. (W.)**, ci-après désigné comme étant **le jugement «*Halickman*»**, 2 septembre 2003, C.A.M. # 500-09-012361-028, les juges Thérèse Rousseau-Houle, Melvin L. Rothman et Pierre J. Dalphond de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 35 à 37, 45, 55, 58 et 65.

    Tel que cela appert **du paragraphe 58**, ce jugement a désormais fait en sorte que «*le créancier doit être non seulement informé des termes de l'entente (a.46), mais aussi y consentir dans les cas où elle a pour effet de permettre au débiteur de ne pas payer immédiatement ou dans un court délai au créancier la totalité de ce qui lui est dû.* ».

    De plus, tel qu'indiqué cette fois-ci **au paragraphe 65**, ce jugement a également fait en sorte que le ministère du Revenu agit comme «*intermédiaire*» au nom du créancier d'une pension alimentaire, dans le cadre d'une entente intervenue avec le débiteur.

13. **S-10 a) : Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de M. Pierre R. Caron) c. Ministère du Revenu**, 6 mars 2007, sentence # 1708 du Greffe de la fonction publique, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 74, 78 et 79.

    Grief accueilli (violation de la clause 5-20.14). Ordonnance de verser une prime de 5% (prévue à la clause 10-42.09).

    D'abord, **au paragraphe 74** : «*L'Employeur a reproché au Syndicat de ne pas avoir établi de comparaison avec des tâches d'un autre niveau comme c'est le cas dans la majorité des décisions arbitrales citées. Nous en convenons avec la procureure mais était-il nécessaire de le faire, en l'espèce, puisque la réclamation était de nature différente. En effet, la jurisprudence mentionnée cite des cas de réclamation d'une nouvelle classification, alors qu'en la présente affaire, le correctif demandé n'est pas de cet ordre mais plutôt le paiement d'une prime pour compenser le non respect de la convention collective. Ainsi, la seule comparaison à considérer dans le présent dossier est celle des tâches telles que décrites et celles exercées par les agents de recouvrement fiscal.* ».

    Et ensuite, **au paragraphe 78** : «*Cela a d'ailleurs entraîné des discussions et échanges entre les parties au cours des années et les griefs originent du fait qu'il n'y a pas eu de correctif apporté malgré le fait que les tâches n'étaient plus tout à fait de même complexité et que les responsabilités s'étaient accrues. En telle circonstance, l'arbitre n'ayant aucune emprise sur la classification et de toute façon*

telle n'est pas la réclamation des plaignants, n'a d'autre choix que de constater que l'Employeur n'a pas respecté la clause 5-20.14 en attribuant aux agents de recouvrement fiscal des tâches non-conformes à leur description, plus exigeantes et comportant des responsabilités accrues. ».

14. **S-10 c) : <u>Procureur général du Québec c. Pierre A. Fortin et Syndicat de la fonction publique du Québec</u>**, 14 août 2007, C.S.M. # 200-17-008163-073, la juge Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec, notamment aux paragraphes 19, ainsi que 24 à 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire à l'encontre de la sentence arbitrale S-10 a) ci-dessus.

Sur la violation de la Convention collective, **au paragraphe 19** : «*Rien dans les motifs de l'arbitre n'indique qu'il a manifestement erré, bien au contraire. Il n'est certes pas manifestement déraisonnable de dire que des tâches plus complexes, plus exigeantes, plus spécifiques et des responsabilités supplémentaires auparavant exercées par des supérieurs, constituent, lorsque exercées de façon principale et habituelle, une brèche à la clause 5-20.14 de la convention collective.*».

Sur le remède octroyé, **aux paragraphes 24 à 26** :

«*[24] Au paragraphe 79, l'on comprend qu'il s'inspire de la clause 10-42.09 pour ordonner à l'employeur de verser aux plaignants une prime de 5 % pour la durée de l'exercice et pendant le temps de la contravention, car il se dit d'avis qu'il s'agit de la seule disposition de la convention collective relative à des tâches plus complexes.*

[25] Il est vrai que l'application du deuxième alinéa de l'article 10-42.09, en soi, requiert que l'employé soit appelé à occuper l'emploi d'un supérieur immédiat ou un emploi qui pourrait constituer une promotion, au sens de cet article. Bien que la décision à cet égard aurait pu être plus claire, il semble que le Tribunal d'arbitrage se soit plutôt inspiré de cet article pour fixer un dédommagement.

[26] Ainsi, lorsque l'arbitre a ordonné à l'employeur de verser une prime de 5 % pour la durée de la contravention, l'arbitre n'a pas accordé une rémunération additionnelle au sens de l'article 33 de la Loi sur l'administration publique. Il a plutôt utilisé son pouvoir de réparation. En cas de bris à une convention collective, le Tribunal d'arbitrage possède un pouvoir implicite de réparation.».

FPP-10

ANNEXE - I

15. **S-10 e) : <u>Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec et Pierre A. Fortin</u>**, 15 octobre 2007, le juge Paul-Arthur Gendreau de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 7 à 9, ainsi que 11 et 12.

Rejet de la demande en autorisation de pourvoi à l'encontre du jugement F-10 c) ci-dessus.

D'abord, sur la méthodologie utilisée par l'arbitre, **au paragraphe 7** :
«Sur la première question, le requérant attaque la méthodologie utilisée par l'arbitre. Il prétend qu'il aurait dû faire un exercice comparatif exégétique de la Directive de classification avec la Description d'emploi. L'arbitre a préféré procéder autrement. Il a entendu puis analysé la preuve – l'employeur à cet égard n'a fait entendre aucun témoin – et conclu que les salariés exerçaient des tâches et assumaient des responsabilités additionnelles et supérieures. Rien au dossier ne démontre que la méthode choisie par l'arbitre était déraisonnable. (...).».

Ensuite, sur l'utilisation du critère de complexité de la fonction, **au paragraphe 9** :
«Le requérant reproche aussi à l'arbitre l'utilisation du critère de complexité de la fonction – ce qui ouvre évidemment la porte à exiger une formation supplémentaire des salariés – et de celui de l'accroissement des responsabilités. Non seulement l'ampleur et la complexité des tâches et le degré de responsabilité attribué à des employés sont-ils des facteurs généralement reconnus d'évaluation des emplois, mais la preuve démontre que le requérant fait lui-même appel à ces éléments lorsqu'il classifie les fonctions.».

Enfin, sur la question de la réparation, cette fois-ci **aux paragraphes 11 et 12** :
«[11] Sur la seconde question, celle de la réparation, je suis aussi d'avis que le jugement entrepris est bien fondé. Le requérant plaide que, puisque la prime accordée par l'arbitre vise tous les agents de recouvrement, cela ne constitue pas une réparation mais une promotion accordée à un groupe de salariés ou une révision de l'échelle de traitement, deux matières réservées à la compétence du Conseil du trésor.

[12] À mon sens, c'est mal posé le problème. Si le grief est bien fondé, une réparation s'impose. Qu'elle vise un ou plusieurs employés est sans pertinence. De plus, l'arbitre jouit, à cet égard, de larges pouvoirs, comme l'affirme la première juge en prenant appui sur la jurisprudence de la Cour suprême. Sur cette deuxième question non plus, il n'y a aucun grief qui justifierait l'autorisation de pourvoi. ».

B) LES 6 AUTORITÉS PATRONALES :

1. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (unité Fonctionnaires – griefs de Michel Lagueux et al) c. Régie de l'Assurance-automobile du Québec**, 13 novembre 1986, sentence # 416 du Greffe de la fonction publique, arbitre M[e] Claude H. Foisy, notamment aux pages 206, 211, 214, 215, 220, 221, 223, 224, 228, 229, ainsi que 239.

Griefs rejetés. Les plaignants font partie de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés (PBTA). Leur corps d'emploi est celui d'agent de bureau alors que leur classe d'emplois est celle d'agent de bureau, classe nominale. Prétentions syndicales voulant que les plaignants exercent, dans certaines circonstances, les tâches d'agent de bureau, classe principale, d'auxiliaire en informatique, de préposé aux renseignements et d'évaluateur de conduite de véhicules routiers.

Aux pages 220 et 221 : « *Comme le mentionne l'arbitre dans l'affaire Gérard Durand, l'interprétation de l'expression «de façon principale et habituelle» ne fait pas l'unanimité. Pour ma part, dans le contexte où des classifications de la catégorie PBTA sont en jeu, je partage l'opinion de l'école de pensée qui interprète cette expression comme signifiant que la garantie donnée à l'employé concerné est qu'il exercera ses attributions de façon principale, c'est-à-dire plus de 50 % et ce, de façon habituelle.* ».

À la page 221 : «*L'article 15.08 vient restreindre les droits de l'Employeur d'assigner de n'importe quelle façon, à n'importe quelles attributions ses employés. Il assure à l'employé que la majorité de son temps sera consacrée à exercer des attributions de sa classe d'emploi et ce, de façon régulière ou habituelle, par opposition à exceptionnelle ou occasionnelle.* (…). ».

Parlant de nouveau de la clause 15.08, cette fois-ci **à la page 223** : « (…). *Elle ne dit pas que l'Employeur ne peut assigner des tâches non-énumérées au règlement des classifications ou connexes sauf dans les circonstances occasionnelles et accessoires. Cette dernière approche m'apparaît aller à l'encontre du principe que les droits résiduaires appartiennent à l'Employeur.*».

Enfin, toujours au sujet de cette même clause 15.08, ici **à la page 224** : «*Je suis d'opinion que l'article 15.08 ne fait que garantir aux employés un droit de travailler de façon prépondérante et habituelle (par opposition à exceptionnelle) aux attributions définies au règlement de classification de même qu'aux tâches qui y sont connexes.* (…). ».

2. ***Idem* à la 3e autorité syndicale** ci-dessus, mais avec une pagination différente, cette fois-ci aux pages 258 à 260, 266 à 270, 273 et 274.

   Classification de la plaignante, Madame Poisson, comme «*agent de financement/niveau technicien*», alors qu'il n'y a pas de corps d'emploi qui s'appelle «*agent de financement*» ou qui «*colle*» au travail de la plaignante.

   Quant aux 2 autres plaignants, Madame Roy et Monsieur Samson, ils étaient classés comme «*technicien en administration, classe nominale*», mais l'Employeur leur a confié des tâches qui n'étaient pas conformes à leur classe d'emplois.

3. **Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (grief de Gaston Beaudoin) c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**, 20 juillet 2001, arbitre Me Jean-Guy Roy, notamment aux pages 34, 38 et 39.

   Grief rejeté. Demande de reclassement à titre d'«*agent de développement industriel (102)*», alors qu'il était depuis son embauche rattaché aux corps d'emploi des «*attachés d'administration (111)*».

   À la page 38 : «*(...). Le témoignage de M. Beaudoin à l'audience et la façon structurée dont sa pensée est organisée convainc facilement le tribunal que l'envergure professionnelle de celui-ci a pu faire en sorte que les services des conseillers en main-d'œuvre qu'il dispensait auprès des entreprises l'ont parfois amené à déborder sur des secteurs qui toucheraient le développement industriel. Cependant, une telle situation ne saurait, en soi, justifier un reclassement dans le contexte où les fonctions exercées le sont de la propre initiative de l'individu et ne font pas suite à des exigences que lui fait son employeur ou, tout au moins, qui seraient exercées avec l'assentiment tacite de celui-ci. De plus, en l'instance, le tribunal est d'avis que ce débordement ne saurait certes être assimilé à la situation où tel débordement représenterait les fonctions exercées de façon principale et individuelle par M. Beaudoin.* ».

4. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Mme Andrée P. Blouin) c. Régie du logement**, 18 mai 2007, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 1, 59, 60, 61, 63 et 64.

   Rejet de ce grief réclamant que la Régie du logement confie à la plaignante du travail non-conforme à sa classification de préposée aux renseignements, soit une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 59**, sur la finalité de la fonction en cause : «*En comparant la preuve testimoniale à la preuve documentaire, force nous est de reconnaître que les tâches de Mme Blouin correspondent à celles d'un préposée aux renseignements. En effet, la finalité de la fonction est véritablement de fournir l'information et renseigner la clientèle sur les lois, règlements, directives et procédures pour l'aider dans sa démarche en fonction de ses besoins. En aucun temps, la préposée ne peut se suppléer au client, ne peut prendre de décision quant au recours ni même le qualifier.* ».

Ensuite, **au paragraphe 60**, à propos de son rendement exceptionnel : «(...). *Il est vrai que Mme Blouin a fourni un rendement au-delà de la moyenne et qu'elle exerce sa fonction consciencieusement à l'aide d'une grande expérience et une bonne expertise ; mais cela ne change en rien la finalité et la nature des tâches. On ne requiert pas d'elle l'exécution de tâches en droit bien qu'on pourrait être tenté d'ainsi l'interpréter en raison de l'implication de la plaignante mais, encore là, l'essence de la tâche demeure le renseignement.* ».

En tout dernier lieu, cette fois-ci **au paragraphe 63**, de nouveau sur la finalité de la fonction : « *Enfin, rappelons que l'essence du travail de la plaignante est de renseigner sur entre autres, le droit et cela, même si elle le fait avec une grande implication, ne constitue pas une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit. Sa tâche, sans considération pour son évaluation et son importance, porte sur le renseignement et l'information à l'aide d'outils disponibles à telle enseigne qu'un client pourrait aussi le faire seul avec les moyens à sa disposition, soit la documentation et même l'Internet.* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Ginette Parenteau) c. Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation**, 25 juillet 2007, sentence # 1724 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Gilles Lavoie, notamment aux paragraphes 4, 93, 95, ainsi que 98 à 102.

Rejet de ce grief qui a été déposé pour une inspectrice de produits alimentaires, marins et laitiers, afin de contester l'imposition d'une tâche consistant à délivrer des constats abrégés d'infractions.

D'abord, **au paragraphe 95**, le constat suivant de *statu quo*, malgré la réforme de 1994 : «*Avec égards, dans notre espèce, la finalité des tâches demandées à la plaignante après la réforme de 1994 notamment dans l'émission de petits constats n'est nullement différente de la finalité des tâches qu'elle exécutait auparavant.* ».

Ensuite, **aux paragraphes 99 à 101**, les modifications mineures qui ne changent rien à la finalité de la fonction :

«[99] *Ce qui change fondamentalement, c'est que par le passé, il y avait un processus interne au ministère et au ministère de la Justice qui confirmait dans le cas de petites infractions et des autres infractions constatées par l'inspecteur qu'il y avait lieu d'émettre le constat. Aujourd'hui, même si le formulaire a changé de forme, la substance est identique à l'exception du fait que dorénavant, au lieu d'envoyer son avis de constat pour approbation, son employeur reconnaît automatiquement la validité du constat qui peut alors être directement déposé au contrevenant sans plus attendre.*

[100] *Avant, le contrevenant recevait le procès-verbal et attendait l'acte d'accusation. Il décidait ensuite s'il plaidait coupable ou s'il allait au procès. Tout ce qui change, dans le cas de petites infractions (absence de permis, etc.) c'est qu'il reçoit immédiatement la sommation.*

[101] *Il s'agit ici essentiellement de gestes de même nature et même niveau qu'auparavant. L'inspecteur doit voir au respect de la Loi et des règlements applicables et à la correction des infractions.* ».

N.B. : Cette sentence arbitrale a été rendue avant l'amendement apporté à la version du 31 juillet 2006 de la *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion* (pièce G-10 dans le présent dossier). Cet amendement est venu préciser le sens de «*fonctions principales et habituelles*».

6. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de France Rivard) c. Régie du logement**, 14 janvier 2009, sentence # 1768 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Jean-Marie Lavoie, notamment aux paragraphes 1, 55 à 58, 60 à 64, 69 et 70, 77 et 78, 80, 85, 89 et 90, 92, ainsi que 96.

Rejet de cet autre grief contestant le fait que la Régie du logement demande à la plaignante d'exécuter des fonctions qui ne relèvent pas de sa classification de préposée aux renseignements, mais plutôt de celle de technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 55**, sur le droit de gérance, en se référant à la 1^ère^ autorité patronale ci-dessus : «*L'assignation de tâches à un salariée relève, au départ, de l'employeur en vertu de son droit de gérance et ce droit ne peut être limité que par une disposition de la convention collective. Il existe, ici, des classifications, mais ces dernières ne constituent pas des unités de rangement absolument étanches. Elles peuvent permettre, au contraire, un certain chevauchement.* ».

Ensuite, **au paragraphe 56**, sur les 2 volets de limitations posées par 5-20.18 : «*Ceci étant rappelé, la limitation apportée par l'article 5-20.18 à l'exercice du droit de gérance de l'employeur en matière de classification comporte, selon nous, deux volets, qui doivent se retrouver, l'un et l'autre, pour que la disposition soit applicable, un volet qualitatif et un volet quantitatif.*»

Quant au 1er volet, **au paragraphe 57** : «*Au niveau du volet qualitatif, il faut se demander si la fonction exercée par la salariée relève des attributions caractéristiques de la classe d'emploi dans laquelle elle a été rangée par l'employeur, ici, préposée aux renseignements, classe nominale. Pour disposer de cette question, il faut tenir compte de deux critères : la nature et la complexité de ses fonctions.* (…).»

Quant au 2e volet, cette fois-ci **au paragraphe 60** : «*Le deuxième volet, le volet quantitatif découle de l'utilisation de l'expression «de façon principale et habituelle»à l'article 5-20.18. Pour que la restriction apportée au droit de gérance de l'employeur par cette disposition soit applicable, il faut donc, non seulement que la salariée exerce des tâches qui ne relèvent pas des attributs caractéristiques de sa classe d'emploi, en raison de leur nature ou de leur complexité, mais encore faut-il qu'elle exerce ces tâches de façon principale et habituelle.*»

S'appuyant sur la 7e autorité syndicale ci-dessus, on lit enfin **au paragraphe 69** : «*La procureure patronale a répété, à quelques reprises, que les tâches de la plaignante ne peuvent se retrouver dans le néant, qu'elles doivent nécessairement relever d'un corps d'emploi quelconque. Nous sommes d'accord avec cette prétention, mais cela ne signifie pas pour autant, que ses tâches relèvent nécessairement du corps d'emploi des préposés aux renseignements du seul fait qu'elles ne peuvent être rangées dans le corps d'emploi des techniciens en droit, comme nous l'avons déjà déclaré. Il est possible, par exemple, que la plaignante soit appelée à exercer, de façon principale et habituelle, des tâches relevant d'un autre corps d'emploi supérieur, ou de plus d'un corps d'emploi supérieur. Nous n'avons pas à identifier ce ou ces corps d'emploi, puisque la compétence de l'arbitre se limite à vérifier si l'article 5-20.18 a été enfreint ou non. Si l'employeur n'a pas respecté cette restriction, il lui appartiendra alors de corriger la situation, comme l'a déjà rappelé la Cour d'appel du Québec :* (…).»

N.B. : La définition de la «*complexité des fonctions*» que l'arbitre Lavoie a reproduite au paragraphe 59 et sur laquelle il s'est appuyé au paragraphe 78, a été abrogée le 2 juillet 1998. C'est à tout le moins ce qui se trouve indiqué sur la version de cette Directive #3212, concernant les PBTA, qui a été déposée dans le présent dossier sous la cote G-12. Néanmoins, mon collègue était alors saisi d'un grief qui remontait justement à 1998.

DS/sgr
30/11/2009

REÇU LE
7 DEC 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Dossier de l'arbitre : # FPP-10

Date : Le 30 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : M^e DIANE SABOURIN, c.r.h.a.

Syndicat de la fonction publique du Québec inc.
Ci-après appelé « le Syndicat »
Et
Gouvernement du Québec – ministère du Revenu
- Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA»)
Ci-après appelé « l'Employeur »

Plaignant : **Monsieur Claude Tremblay**

Nature du grief : Attributions non-conformes à la Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)

N° du grief du Syndicat : # 95118
N° du grief du Greffe : # 01-98-010875

Convention collective : 2003-2010

SENTENCE ARBITRALE
(Articles 100 et suivants du *Code du travail du Québec*)

#FPP-10

I - LE LITIGE

[1] Je suis saisie d'**un grief** (pièce **S-1 a)**) que M. Claude Tremblay (« le plaignant »), qui travaille comme technicien en administration («TA») au secteur d'activités du Démarrage, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA») à Montréal, a déposé le 18 avril 2005, auprès de l'Employeur et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 22 juin 2005 (pièce **S-1 b)**).

[2] Pour une meilleure compréhension du présent litige, je crois opportun de reproduire **les extraits pertinents** de cet avis de grief S-1 a), qui a été déposé conformément à la Convention collective des fonctionnaires 2003-2010 (S-7) :

> « ***Je conteste les tâches supérieures à mon classement*** *de technicien en administration qui me sont dévolues par mon employeur et je réclame que si celui-ci me requiert pour effectuer ces tâches supérieures, qu'il m'accorde une* ***prime de 5 % jusqu'à ce qu'il réajuste mon classement et mon salaire*** *ainsi que tous les droits et avantages de la convention collective.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

[3] D'entrée de jeu, les 2 procureurs au dossier ont déposé une **Entente sur la présentation des griefs (S-4)**, qui est intervenue entre les 2 parties le 11 décembre 2007, et selon laquelle 3 sentences distinctes doivent être rendues, dont la présente, comme cela appert plus amplement de son libellé :

> « *1 - Les parties conviennent de* ***soumettre uniquement à l'arbitrage les trois griefs suivants*** *: le grief de M. Claude Tremblay travaillant au secteur d'activités du démarrage (grief n° 95118), madame Mélanie Déziel travaillant au suivi des dossiers (grief n° 101923) et de M. Thy-Tin Tran (grief n° 89444). Les griefs apparaissent à l'annexe 1 ;*
>
> *2- **Ces trois griefs touchent principalement les secteurs d'activités du démarrage, du suivi des dossiers, et de la comptabilité.** Les autres griefs concernant d'autres activités à la Direction des pensions alimentaires ne seront pas soumis dans le cadre de la présente audition. (La liste de tous les griefs de Montréal et de Québec se retrouve à l'annexe 2) ;*
>
> *3 - L'arbitre devra rendre* ***une décision distincte et séparée*** *dans chacun des trois griefs mentionnés au paragraphe 1 ;*
>
> *4 - Les parties conviennent que la décision de l'arbitre dans chacun des trois griefs* ***s'appliquera uniquement aux employés ayant déposé un grief*** *et travaillant dans le secteur d'activités concerné par le grief ;*

#FPP-10

5 - *Les parties conservent leurs droits et leurs privilèges de contester en **révision judiciaire** chacune des décisions de l'arbitre devant les tribunaux supérieurs.* »

(Caractères gras ajoutés).

[4] Conséquemment, le présent grief de M. Claude Tremblay (pièce S-1 a) précitée) a la **double particularité** suivante :

4.1. D'une part, le présent grief de M. Claude Tremblay **vise tous les techniciens en administration** à la DPPA qui ont déposé un semblable grief, et qui travaillent au secteur du Démarrage (voir sous S-5, la liste de ces 32 effectifs sur un total de 178 effectifs à Montréal pour l'ensemble des 3 secteurs au 27 novembre 2007, et sous S-6, la liste de ces 32 à la Comptabilité sur un total d'effectifs de 175 à Québec au 15 avril 2005) ;

4.2. D'autre part, ce grief individuel a été **joint à 2 autres griefs** individuels, contestant aussi les tâches dévolues qui seraient supérieures à leur classement de TA, à savoir ceux de Mme Mélanie Déziel pour le secteur Suivi des dossiers (pièce S-2 en liasse) et de M. Thy-Tin Tran pour la Comptabilité (pièce S-3 en liasse).

II - LA PREUVE OFFERTE

[5] La preuve offerte lors des **7 journées d'audience** dans la présente affaire, comprend notamment, en sus des **138 pages de notes** prises à l'arbitrage :

5.1. Les **38 pièces** déposées au total, soit **25** par le Syndicat et **13** par l'Employeur ;

5.2. Les **6 témoins** ci-dessous énumérés :

- **3** pour la partie **syndicale** : le plaignant **M. Claude Tremblay**, ainsi que les 2 autres plaignants, **Mme Mélanie Déziel** et **M.Thy-Tin Tran** ;
- **3** pour la partie **patronale** : **Mme Jocelyne Ganache**, chef de service à la Comptabilité, au bureau de Montréal ; **Mme Jocelyne Lortie**, chef de service au Centre de perception fiscale, aussi à Montréal ; **M. France Légaré**, chef de service, à la Comptabilité, à Québec.

5.3. Outre **l'entente écrite** qui a été déposée sous **S-4**, les 2 procureurs au dossier n'ont pas fait d'autres admissions orales en cours d'arbitrage.

#FPP-10

[6] En sus des pièces déjà mentionnées (pièces S-1 à S-7), et de la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8) qui se trouve reproduite en entier au paragraphe 32 de la présente sentence, voici les **principales pièces syndicales** qui figurent dans le présent dossier, en rapport avec le présent grief :

6.1. **Le jugement «*Halickman*»**, ainsi appelé par les 2 parties en cause, qui a été rendu par la Cour d'appel du Québec, le 2 septembre 2003 (pièce S-9, notamment aux paragraphes 35 à 37, 58 et 65) et qui, selon les prétentions du Syndicat, «*a radicalement changé le travail des techniciens en gestion de pensions alimentaires*» ;

6.2. **Les diverses décisions relatives aux griefs de «*M. Pierre R. Caron*»** : la sentence rendue par l'arbitre Pierre A. Fortin le 6 mars 2007, accueillant les 2 griefs (S-10 a), notamment aux paragraphes 74 et 79) ; la requête en révision judiciaire (S-10 b)) ; le jugement de la Cour supérieure du 14 août 2007 qui a maintenu cette sentence arbitrale (S-10 c)), notamment aux paragraphes 19 et 24 à 26) ; la requête pour permission d'appeler (S-10 d)) ; le jugement de la Cour d'appel du Québec du 15 octobre 2007 qui a rejeté la demande d'appel (S-10 e), notamment aux paragraphes 7 et 8) ;

6.3. **La «GEST-050»**, soit la *Procédure sur les saisies au Ministère de la justice du Canada*, telle qu'émise le 23 juin 2004 et révisée le 5 novembre 2004 (S-11 a)) ; cette même «GEST-050», telle que cette fois-ci révisée le 5 octobre 2007 (pièce S-11 b), notamment aux pages 3, 6, 8 et 9) ;

6.4. **La «GEST-060»**, soit la *Procédure sur le consentement du créancier*, qui a été émise le 3 mai 2004 (pièce S-12), suite au jugement *Halickman* (pièce S-9 susmentionnée) ;

6.5. **La «DIAP-2»**, soit la *Directive administrative sur la communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-13, notamment aux articles 4.1.1, 4.3.1 et 4.4.1), laquelle Directive a été diffusée le 20 septembre 2004 ;

6.6. **La «INA-11»**, soit l'*Instruction administrative sur le traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-14, notamment aux articles 3.1, 3.2.3.1 et 3.3.1), laquelle Instruction a été donnée le 22 septembre 2005 ;

6.7. **La «DIA-42»**, soit la *Directive ministérielle sur la communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide* (pièce S-15, notamment aux articles 1, 4.1 et 4.2.2), laquelle Directive a été diffusée le 25 novembre 2003 ;

#FPP-10

6.8. **La «GEST-048»**, soit la *Procédure sur le transfert de dossiers au Centre de perception fiscale*, telle qu'émise le 6 mai 2003 et révisée le 20 juin 2006 (pièce S-18, notamment aux articles 1, 2, 4 et 5.6.1) ;

6.9. ***Le «Manuel de démarrage** d'un dossier de pension alimentaire»* (article 6), qui a été mis en circulation en août 2004 (pièce S-19, notamment aux pages 4, 15 et 16, 18, 20, 24, 26, 31, 35, ainsi qu'aux annexes VII et VIII) ;

6.10. ***«L'interprétation des jugements et des conventions»***, soit la partie III du Manuel de référence, en date de juin 2005 (pièce S-20) ;

6.11. **Le texte annoté de la *Loi** facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., c. P-2.2) (pièce S-21, notamment à l'article 46, ainsi qu'aux pages 2, 5, 6, 22, 33 à 34, 40, 46, 51, 69, 75, 102, 103, 105, 122 et 123) ;

6.12. **Le *Règlement** sur la perception des pensions alimentaires* (c. P-2.2, r.1) (pièce S-22) ;

6.13. Par analogie, **la *Directive de classification concernant les agents de recouvrement fiscal (285)*** (pièce S-24) ;

6.14. Enfin, ***10 Rapports annuels de gestion***, à compter de l'année 2001-2002, jusqu'à l'année 2008-2009 (pièce S-25 en liasse). Ces dernières pièces ont été cette fois-ci ajoutées dans le cadre de la contre-preuve syndicale, aucun autre témoin n'ayant par ailleurs alors été entendu.

[7] Voici maintenant les **principales pièces <u>patronales</u>** qui figurent aussi dans le présent dossier, toujours en rapport avec le présent grief :

7.1. **La «*Structure des emplois*»**, soit la présentation *PowerPoint* qui a été faite en décembre 2007 par la Direction de la classification, secteur fonction publique, du secrétariat du Conseil du trésor du Québec (G-5) ;

7.2. **La *Loi sur la fonction publique*** (L.R.Q., c. F-3.1.1), selon la refonte à jour au 1er juillet 2007 (G-6, notamment aux articles 4, 70 (2°) et 126 (4°)) ;

7.3. **La *Loi sur l'administration publique*** (L.R.Q., c. A-6.01), cette fois-ci selon la refonte au 1er juin 2007 (pièce G-7), notamment à l'article 32 ;

7.4. **Le *Règlement sur le classement des fonctionnaires***, soit le Décret 1932-85 du 25 septembre 1985, tel que finalement modifié le 12 mai 1993 (pièce G-8) ;

7.5. **La *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion***, soit le C.T. 192193 du 2 juillet 1998, tel que finalement modifié le 16 décembre 2003 (pièce G-9, notamment aux articles 3, 5 à 8, 13, ainsi que 16 à 18) ;

7.6. **La *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion,*** soit la même Directive que G-9 ci-dessus, mais telle que cette fois-ci modifiée au 30 juillet 2006 (pièce G-10, notamment à l'article 8) ;

7.7. **La *Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires***, soit le C.T. 194419 du 14 mars 2000, tel que finalement modifié le 18 juin 2007 (pièce G-11) ;

7.8. **La *Directive concernant la classification et l'évaluation des emplois de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés***, soit la Directive qui a été adoptée par le C.T. 170717, du 9 mai 1989 et qui a été modifiée le 2 juillet 1998 (pièce G-12, notamment aux articles 1.1.1 à 1.1.3, ainsi que 1.2.1 et 1.2.2).

[8] **La preuve syndicale** a débuté avec **le témoignage du plaignant Claude Tremblay**. Il est à l'emploi du Gouvernement depuis 1991 et a commencé à travailler à la DPPA en juillet 2002, à Montréal (voir les organigrammes sous S-23 en liasse). Depuis 2003-2004, il est Président de la section locale du Syndicat.

[9] D'entrée de jeu, M. Tremblay a déclaré qu'il avait signé le grief S-1 a) précité afin de contester le fait qu'il **n'accomplit pas des tâches correspondant** à la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8, aussi précitée), notamment du fait que :

9.1. D'une part, depuis le fameux jugement *Halickman* (pièce S-9), les TA jouent désormais **un rôle d'«*intermédiaire-négociateur*»** entre le débiteur et la créancière d'une pension alimentaire, nouveau rôle qui s'est traduit par l'émission de la GEST-060 du 3 mai 2004 (S-12) ;

9.2. D'autre part, les TA sont maintenant autorisés à faire des **saisies** :

- qui auparavant étaient faites **par les agents de recouvrement fiscal** (Directive S-24), tel le plaignant Pierre R. Caron (S-10 en liasse) ;
- et qui peuvent se faire **par simple Avis du ministre**, soit maintenant par un recours administratif au lieu de judiciaire, suite à des modifications apportées en 2004, qui sont depuis lors consignées dans la GEST-050, du 23 juin 2004 (S-11 a)) et du 5 octobre 2007 (S-11 b)).

#FPP-10

[10] Questionné à propos des **différentes étapes** qui sont suivies dans le secteur du Démarrage où M. Tremblay travaille à Montréal, il les a énumérées comme suit :

10.1. **Réception** par les agents de bureau, des jugements rendus en matière de pension alimentaire, lesquels sont généralement automatiquement envoyés à la DPPA et lesquels jugements génèrent l'ouverture subséquente du dossier ;

10.2. **Lecture, voire même interprétation** selon M. Tremblay, des nouveaux jugements ainsi reçus, par les techniciens en administration (voir les outils mis à leur disposition pour ce faire, sous S-20, S-21 et S-22), ayant toutefois ajouté en contre-interrogatoire qu'il n'utilisait lui-même que très rarement ces outils ;

10.3. **Contacts téléphoniques auprès des 2 parties** afin de valider les montants dus à titre de pension, de vérifier s'il y a des arrérages et de trouver des modalités de remboursement, moyennant le fait que 15 % des débiteurs peuvent s'exempter par le versement d'une sûreté (voir l'article 3 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, sous S-21) ;

10.4. **Établissement d'un état de compte,** vu qu'environ 30 % des dossiers comportent des arrérages ;

10.5. **Perception de la pension alimentaire**, dans les 30 jours de la réception du jugement (voir la page 6 de S-17) ;

10.6. **Fixation d'un rythme de récupération** des arrérages, lorsqu'il y en a ;

10.7. **Mise en branle du processus de perception**, lorsqu'il y a des arrérages de pension alimentaire et ce, selon le Manuel de Démarrage (pièce S-19), de tels arrérages pouvant représenter entre 35 % et 50 % du salaire brut du créancier :

- dans un contexte souvent **«acrimonieux, agressif, émotif, manipulateur, menaçant et même violent»**, où le TA est appelé à jouer un «rôle de tampon» entre la créancière et le débiteur, de nous dire M. Tremblay (voir à ce sujet, la DIA-42, sous S-15, ainsi que les dépliants, sous G-3 en liasse) ;

- processus dans lequel le TA est **toujours «sur la corde raide»**, en ce qu'il ne doit pas chercher à «étrangler» le débiteur par des versements excessifs et en ce qu'il doit rendre acceptable pour la créancière l'entente intervenue avec le débiteur, le tout sous le couvert de confidentialité et selon la plus courte période de temps possible ;

#FPP-10

10.8. Dans l'éventualité où le débiteur ne peut payer immédiatement et en entier les sommes dues, **négociation entre les 2 parties** :

- **après vérification du revenu** du débiteur dans le système informatique et discussions entreprises d'abord avec le débiteur sur sa capacité de payer les sommes dues (ex : emprunt, demande de bilan, nouvelle conjointe, perte d'emploi, etc.) ;

- discussions subséquentes avec la créancière, sous le couvert de la **plus stricte confidentialité**, à l'égard des informations déjà obtenues (voir à ce sujet, la DIAP-2, sous S-13 et la INA-11, sous S-14), ce qui, de l'avis de M. Tremblay, amène souvent le TA à faire de véritables «contorsions» lors de sa négociation ;

10.9. Depuis le jugement *Halickman*, **validation obligatoire par la créancière** de l'entente intervenue avec le débiteur, le cas échéant, selon le Formulaire C24F-07 (pièce S-16). S'il n'y a pas de réponse dans les 10 jours, l'entente est considérée comme ayant été acceptée ;

10.10. **Mise en place subséquente** de la perception des paiements dus, après avoir obtenu le «consentement» de la créancière et après avoir «jaugé de sa flexibilité» à l'égard de l'entente intervenue avec le débiteur ;

10.11. **À défaut d'entente, le dossier est acheminé** au Centre de perception fiscale («le CPF»), où ce sont des agents de recouvrement fiscal («ARF») qui prennent les recours qui s'imposent, en vue de récupérer la pension et ses arrérages (voir la GEST-048, sous S-18). Vu les nouvelles restrictions, notamment le délai de 30 jours et le montant minimum de 500 $ requis, il y a «de moins en moins» de transferts au CPF, de nous dire M. Tremblay.

[11] En contre-interrogatoire, M. Claude Tremblay a indiqué que tout en n'étant pas un expert en matière de classification, il avait d'abord regardé avec le présent Syndicat **les différents corps d'emplois suivants** qui pourraient se rapprocher de sa *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée), mais ils en sont ensuite venus à ne pas réclamer un corps d'emploi en particulier dans le grief S-1 aussi précité :

11.1. Agent de recouvrement fiscal (285) (pièce S-24) ;

11.2. Médiateur-négociateur (150) ;

11.3. En matière d'enquête et d'inspection, où il y a plusieurs corps d'emplois en lien.

#FPP-10

[12] À la suite d'une objection tranchée sur le banc à la 2e journée d'audience, quant à la demande de l'Employeur de faire entendre Mme Odette Dubeau du secrétariat du Conseil du trésor, **la pièce G-5** a été introduite sans son témoignage. Il s'agit d'un document s'intitulant ***«La structure des emplois»***, qui a été préparé en décembre 2007, par la Direction de la classification, secteur fonction publique, au sein du Secrétariat du Conseil du trésor. Ce document G-5 a été complété par le dépôt des pièces G-6 à G-12, précédemment mentionnées, à titre explicatif.

[13] Les témoignages des 2 autres témoins de la partie syndicale, à savoir ceux des plaignants **Mme Mélanie Déziel et de M. Thy-Tin Tran**, font référence à des particularités concernant les 2 autres secteurs d'activités, soit respectivement le Suivi des dossiers et la Comptabilité.

[14] Étant donné que ces 2 secteurs sont visés par les 2 autres griefs en cause, soit S-2 et S-3 en liasse, et qu'ils font l'objet de **2 autres sentences distinctes**, conformément à l'Entente S-4 précitée, je passe sans plus tarder à l'examen de la preuve patronale.

[15] C'est **Madame Jocelyne Ganache** qui a alors été entendue comme 1er témoin. Elle est à l'emploi du Gouvernement depuis plus de 30 ans et elle a toujours travaillé au ministère du Revenu. Depuis juillet 2000, elle est Chef de service à la DPPA, à Montréal.

[16] Étant donné que Mme Ganache a essentiellement repris la même séquence des étapes de travail que le plaignant Claude Tremblay a décrites, je me limiterai ici à résumer les **nouveaux éléments de preuve** qui ont été apportés par son témoignage :

16.1. Il y a **13 000 nouveaux dossiers** par an qui sont ouverts, aux bureaux de Montréal et de Québec, à la DPPA. Il y a aussi **30 000 modifications** qui surviennent en cours d'année. Donc, un total de 43 000 jugements et modifications. Actuellement, il y a environ **120 000 dossiers actifs**, à Montréal et à Québec ;

16.2. Ce n'est que dans **30 % des dossiers** (% corroboré par le plaignant Claude Tremblay) qu'il y a de la récupération d'arrérages à faire. Conséquemment, de poursuivre ce même témoin, ce n'est que dans ces 30 % que les TA doivent «parler» avec la créancière. À l'instar du procureur syndical, je note que le jugement *Halickman* utilise plutôt «négocier» à 5 reprises, «entente la plus serrée possible» à 3 reprises et «juge, jauge l'attitude des parties, la situation» à 4 reprises ;

#FPP-10

16.3. Vu les nouvelles restrictions déjà mentionnées par le plaignant Claude Tremblay, soit 500 $ et 30 jours, le nombre de dossiers qui sont transférés à des agents de recouvrement fiscal au CPF va graduellement en diminuant. Mme Ganache estime ce nombre de dossiers ainsi transférés à **seulement 6 000 à 7 000 dossiers par année**, les autres dossiers faisant l'objet d'une entente intervenue entre le débiteur et la créancière de la pension alimentaire, via les techniciens en administration de la DPPA ;

16.4. Toujours selon Mme Ganache, les TA **n'ont qu'à apposer un crochet** pour indiquer si la récupération des sommes dues doit se faire à partir du salaire brut, ou sinon, de la compensation d'impôts au provincial et TVQ.

[17] En contre-interrogatoire, Mme Ganache a réitéré le fait que **les TA n'ont pas à interpréter les jugements**, mais bien seulement à en prendre connaissance, puisqu'il existe déjà pour ce faire un professionnel à la Direction des affaires juridiques, à défaut du chef d'équipe et des collègues de pouvoir répondre au TA.

[18] Puis ce fut au tour de **Mme Jocelyne Lortie** à témoigner. Il s'agit de l'autre Chef du Service dont il a été fait mention précédemment, à savoir le Centre de perception fiscale. Elle travaille à Montréal alors que c'est sa collègue Hélène Gravel qui est le Chef de Service au sein de ce même CPF, cette fois-ci à Québec (voir sous G-13, l'organigramme de cette autre Direction générale).

[19] **Côté statistiques**, Mme Lortie nous a fourni les informations suivantes :

19.1. Elle a sous sa gouverne 24 personnes, dont **20 agents de recouvrement fiscal** ;

19.2. **Plus de 98 % des dossiers** qui sont acheminés au CPF concernent des débiteurs qui n'ont pas payé leurs pensions alimentaires, l'autre 2 % étant le fait d'employeurs, de faillites ou de décès.

[20] Les dossiers qui sont transférés par DPPA au CPF **sont acheminés avec** les documents suivants :

- L'ordonnance alimentaire en cause ;
- Le relevé de compte préparé par les TA ;
- La demande de paiement au débiteur ;
- Le formulaire de transfert, sur lequel les TA ont coché des cases de style «pense-bête», d'ainsi qualifier Mme Lortie ;
- Exceptionnellement, des avis de faillite, des certificats de décès et autres documents sont également joints.

#FPP-10

[21] En sa qualité de gestionnaire, **Mme Lortie attribue les dossiers** aux agents de recouvrement fiscal, de façon aléatoire, selon leur charge de travail et leur degré d'expérience :

21.1. L'ARF **prend connaissance des documents** transférés par la DPPA ;

21.2. Il **consulte ensuite l'ordinateur** pour avoir les dernières informations reçues;

21.3. Il **vérifie les fichiers informatiques** afin d'établir le profil du débiteur ;

21.4. Au besoin, il **établit des contacts** avec les tiers (ex : employeur, banque, etc.), pour obtenir les informations manquantes. Il peut même enquêter sur place, de nous dire Mme Lortie ;

21.5. Le TA, selon le plaignant Claude Tremblay, ou l'ARF, selon Mme Lortie, **dresse un bilan**, après avoir effectué des recherches dans divers fichiers, tels ceux énumérés par cette même gestionnaire du CFP, soit Revenu Québec, Equifax, Registre foncier, Registre des droits immobiliers, etc. ;

21.6. Il **contacte le débiteur en défaut**, en vue de percevoir la créance au moindre coût et le plus rapidement possible ;

21.7. Dans l'éventualité où le débiteur consent à payer les sommes dues, une **entente écrite est alors rédigée**, mais le ARF doit d'abord obtenir le consentement de la créancière, suite au fameux jugement *Halickman* ;

21.8. À défaut d'entente, l'ARF **entreprend des recours**, après mise en demeure au préalable.

[22] **Les recours administratifs** qu'un agent de recouvrement fiscal peut lui-même décider d'entreprendre, en vertu d'une délégation de pouvoirs, sont notamment :

- Les saisies administratives, aussi appelées «Avis du ministre», selon une lettre-type qui se trouve déjà dans le système informatique ;
- Le retrait du passeport, après autorisation de la Chef de service ;
- Les hypothèques légales, immobilières ou mobilières ;
- Les demandes péremptoires ;
- La fixation de la rémunération ;
- La cession d'une personne liée.

#FPP-10

[23] Quant aux **recours judiciaires**, ils doivent être signés par un des procureurs du Contentieux, et être enregistrés à la Cour par un greffier. Il s'agit cette fois-ci notamment des recours suivants : les saisies par huissier, les requêtes pour dépôt obligatoires de la saisie, selon la portion saisissable du salaire, et les requêtes en inopposabilité, afin de ramener les actifs dans le patrimoine du débiteur.

[24] **En contre-interrogatoire**, Mme Lortie a évalué à environ **5 000**, sur un total de 140 000 actifs, le nombre de dossiers qui ont été transférés de la DPPA au CPF depuis les 2 dernières années, conformément à la GEST-048 (pièce S-18) :

24.1. Chose certaine, ce nombre de dossiers **va en diminuant** depuis 2004, notamment compte tenu du fait que la somme due doit être supérieure à 500 $ pour qu'un dossier soit transféré de la DPPA au CPF ;

24.2. Conséquemment, le montant des sommes perçues par le CPF **a diminué d'autant**, soit environ 23 000 000 $ en 2008-2009, par comparaison à possiblement 28 000 000 $ en 2007-2008 ;

24.3. Quant aux effectifs au CPF, ils ont été réduits depuis les 2 dernières années, étant seulement de **39 ETC** (années-personnes) **pour 2008-2009**;

24.4. Il n'est pas «farfelu» d'affirmer que ce nombre d'ETC au CPF ait déjà été de **139 en 2001-2002**, selon ce qui se trouve indiqué à la page 26 du Rapport annuel de gestion (pièce S-25 a)).

[25] Toujours dans ce même contre-interrogatoire à la 6e journée d'audience, Mme Lortie a énuméré 8 conditions qui doivent être rencontrées pour qu'un dossier de la DPPA puisse être transféré au CPF, alors que ce sont les **11 restrictions** suivantes que l'on retrouve aux pages 3 à 6 de la GEST-048 (S-18), à l'article 4 :

25.1. «Créance de moins de 500 $, excluant la sûreté et les frais» ;

25.2. «Adresse inconnue ou «introuvable» » ;

25.3. «Entente acceptée par le créancier» ;

25.4. «Saisie administrative au MJC» (Ministère de la justice du Canada) ;

25.5. «Dossier retourné par le CPF et dossier en «faible activité» » ;

25.6. «Non-résidents» ;

25.7. «Dossier dont la partie débitrice (créancier ou débiteur) décède alors que son dossier est centralisé en «faible activité» » ;

25.8. «Faillite du créancier alimentaire redevable» ;

25.9. «Faillite du tiers (autre que débiteur)» ;

#FPP-10

25.10. «Dossier dont l'insolvabilité du débiteur est déjà connu et établi» ;

25.11. «Dossier demandé par le CPF».

[26] Enfin, il y a eu comme 3e et dernier témoin patronal, **M. France Légaré** qui est le vis-à-vis de Mme Ganache, mais à Québec. En tant que chef à la **Comptabilité**, M. Légaré a fourni plusieurs particularités concernant cet autre secteur d'activités, dont il sera question dans une autre sentence à être rendue par la soussignée.

[27] Néanmoins, je mentionne seulement les **4 éléments** suivants de son témoignage, qui portent sur le travail en général des techniciens en administration :

27.1. Se référant aux **«Avis au Ministre» (au fédéral)**, M. France Légaré a mentionné que le TA n'avait qu'à cocher les cases appropriées.

Je note au passage que la GEST-050 établit pourtant une procédure pour ce faire qui comporte, à elle seule, **27 pages au total** (voir S-11 b)) ;

27.2. Quant à la violence/menaces dont le TA peut être témoin/victime, M. Légaré a mentionné qu'il **n'avait qu'à «raccrocher la ligne au nez»** et si récidive, en informer son gestionnaire afin qu'il expédie une lettre au fautif. Voir le préavis à donner avant de raccrocher à la page 15 du Manuel S-19.

Également à l'instar du procureur syndical, je note aussi au passage que les Directives de l'Employeur, dont la DIAP-2 (S-13), la INA-11 (S-14), la DIA-42 (S-15), les dépliants (pièce G-3 en liasse), ainsi que la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (S-21), semblent accorder une importance plus élevée à la prévention de la violence, l'un des deux buts poursuivis par la Loi étant précisément celui de **«diminuer les tensions pouvant exister entre les ex-conjoints»** ;

27.3. Quant au **simple «formulaire informatisé»**, que M. Légaré a déclaré comme étant fait par le TA, je suis d'accord avec le procureur syndical pour dire que c'est plutôt à une analyse complète du dossier, en vue d'établir la capacité financière du débiteur, que le TA doit procéder.

À preuve : le Manuel de Démarrage S-19 de 13 pages, pour **l'«Analyse du dossier»** devant être faite aux termes de l'article 3 (voir l'Annexe VII, et les pages 15 et 26). Il y a aussi la Loi annotée S-21 (pages 51 et 69) ;

27.4. Enfin, M. Légaré a expliqué ainsi **la baisse des dossiers transférés au CPF** : cela fait suite à l'analyse des 2 chefs d'équipe mandatés à cette fin qui se sont aperçus que les TA au Démarrage/Suivi n'avaient pas toujours procédé aux actions de base qui auraient dû être faites avant de procéder à de tels transferts, et qui doivent maintenant le faire.

#FPP-10

III - LES DISPOSITIONS PERTINENTES

A) La Convention collective 2003-2010 (pièce S-7) :

[28] **La principale disposition en litige** est **la clause 5-20.18** de la Convention collective 2003-2010 (pièce **S-7**), laquelle disposition est libellée comme suit :

> *« **L'employé est appelé à exercer, de façon principale et habituelle, les attributions caractéristiques de la classe d'emplois à laquelle il appartient, sauf** lorsqu'il y a désignation à titre provisoire ou remplacement temporaire ou que lui sont temporairement confiées, de façon principale et habituelle, les attributions d'un emploi de chef d'équipe telles qu'elles sont définies à la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion.*
>
> *Toutefois, la période pendant laquelle l'employé se voit confier temporairement des attributions de chef d'équipe en raison des nécessités du service ne doit pas excéder huit (8) mois par année financière dans cette fonction. »*

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

[29] Pour ce qui est maintenant de **la sanction** réclamée par le Syndicat, advenant que j'en vienne à la conclusion qu'il y a bel et bien eu en l'espèce non-respect de la clause 5-20.18 précitée, le procureur syndical a attiré mon attention sur la **clause 10-42.09**, disposition sur laquelle les arbitres s'appuient généralement pour fixer le quantum, d'ajouter ce même procureur :

> *« L'employé appelé par le sous-ministre à occuper, soit par désignation à titre provisoire, soit par remplacement temporaire :*
>
> - *l'emploi d'un supérieur immédiat dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel professionnel ou dans la classification des cadres ;*
> - *un emploi dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel fonctionnaire pour laquelle l'accessibilité pourrait constituer une promotion ;*
>
> *reçoit, pour la durée de cette occupation, **une rémunération additionnelle égale à cinq pour cent (5 %) du taux de traitement calculée au prorata de la durée de l'occupation,** pourvu que cette occupation ne soit pas d'une durée inférieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs.*

#FPP-10

Pour les fins de qualification à la prime de l'employé à temps partiel, «cinq (5) jours ouvrables consécutifs» doit s'entendre comme cinq (5) jours consécutifs prévus à son horaire. »

(Caractères gras ajoutés).

[30] Avant la rédaction de la présente sentence arbitrale, nous avons aussi eu à considérer **les clauses 1-1.02 et 5-15.07** de la Convention collective S-7, lesquelles réfèrent en ces termes à des sources externes :

« ***Chapitre 1-0.00 Généralités***

1-1.00 Interprétation

1-1.02 *De plus, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les mots qui ne sont pas expressément définis dans la présente Convention collective* ***ont le sens que leur donnent les directives et règlements découlant de la Loi sur la fonction publique*** (pièce G-6 au présent dossier). »

« ***Chapitre 5-0.00 Organisation de la carrière***

5-15.00 Classification et classement

Classement

5-15.07 *Le classement de l'employé est fait* ***suivant le Règlement sur le classement des fonctionnaires*** (pièce G-8 au dossier) ***et, conformément*** *à la détermination du niveau de son emploi,* ***à une classe d'emplois prévue à la Directive concernant la classification des emplois*** *de la fonction publique et sa gestion* (cette fois-ci, pièce G-9).

Le taux de traitement de l'employé est déterminé conformément à la Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires (enfin, pièce G-11 au dossier). »

(Parenthèses et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[31] **Pour ma part**, je crois enfin opportun de rappeler la teneur de **la clause 3-13.0** de cette même Convention de travail :

> « ***L'arbitre décide des griefs conformément aux dispositions de la présente convention collective.*** *Il n'a pas le pouvoir de la modifier, d'y ajouter, d'y soustraire ou d'y suppléer. L'arbitre ne peut accorder de dommages-intérêts dans le cas de congédiement administratif ou de mesures disciplinaires.*
>
> *Malgré l'alinéa qui précède, dans le cas d'un grief relatif à du harcèlement psychologique, les pouvoirs de l'arbitre sont ceux qui lui sont dévolus en cette matière en vertu de la Loi sur les normes du travail.* »

(Caractères gras ajoutés).

B) La Directive de classification concernant les techniciens en administration (264) (pièce S-8) :

[32] Étant donné que **cette Directive est au cœur du présent litige**, je me permets de la reproduire en entier, laquelle porte le n° C.T.154600 en date du 29 janvier 1985 et qui a été émise le 23 février 1987:

> « ***LES TECHNICIENS EN ADMINISTRATION (264)***
>
> ***SECTION I – CORPS ET CLASSES D'EMPLOI***
>
> 1. *Les techniciens en administration* ***forment un corps d'emploi*** *dans la fonction publique.*
> 2. *Ce corps d'emploi* ***comprend 2 classes,*** *la classe de technicien en administration et la classe de technicien principal en administration.*
>
> ***SECTION II – ATTRIBUTIONS***
>
> 3. ***Les attributions principales et habituelles*** *des techniciens en administration consistent à effectuer divers travaux techniques reliés à la gestion du personnel et à l'organisation scientifique du travail, à participer à l'élaboration et à la mise en application de normes*

d'ameublement ou d'équipement et à exécuter divers travaux à caractère administratif en vue d'assurer la bonne marche des opérations courantes d'une unité administrative et ce, à l'intérieur d'un cadre général de travail déterminé par du personnel de direction ou par des professionnels.

4. ***La classe de technicien en administration** comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux alinéas qui suivent :*

*Le technicien en administration, **dans le domaine de la gestion du personnel**, participe au processus de recrutement et d'avancement notamment en procédant à des entrevues, en participant à des jurys d'examens, en vérifiant les qualifications académiques et professionnelles des candidats, en s'assurant de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail, en organisant des séances d'examens, en faisant passer des tests psychométriques et autres examens écrits ; il accueille les nouveaux employés et les renseigne sur les conditions générales de travail ; il participe à la rédaction de descriptions d'emploi en effectuant notamment des études sur place et en interviewant le personnel de direction et les employés ; il collabore à l'implantation de procédés nouveaux de gestion de personnel et voit à leur mise en application.*

*Le technicien en administration, **dans le domaine de l'organisation scientifique du travail**, fait la cueillette de données relatives aux méthodes et aux procédés administratifs ; il écrit une description complète de la méthode ou du procédé et décompose l'opération dans ses éléments en utilisant les symboles conventionnels ; à cette fin, il se sert de techniques appropriées, telles l'étude des temps et mouvements et la méthode des observations instantanées et illustre les données requises sous forme de graphiques, de diagrammes ou sous toute autre forme qui convient à l'analyse entreprise ; il recueille et enregistre, selon les techniques reconnues, diverses données portant sur l'aménagement des locaux et la disposition du matériel ; il vérifie auprès d'unités administratives l'application des méthodes et procédures de travail en vigueur et fournit aux personnels de ces unités, l'assistance technique requise.*

*Le technicien en administration participe à la description de **normes d'ameublement ou d'équipement** à partir d'études sur place, d'inventaires et d'analyses de données diverses ; il évalue les caractéristiques de nouveaux produits, en apprécie les méthodes de fabrication et leur fiabilité et en décèle les défauts possibles ; il rédige les spécifications du matériel et de l'équipement et en recommande*

l'acceptation ; il collabore à l'analyse des besoins d'ameublement ou d'équipement et, à cet effet, il recueille tous les renseignements pertinents ; il s'assure que l'ameublement ou l'équipement demandé correspond aux normes établies ; au besoin, il surveille et contrôle l'installation des équipements.

Le technicien en administration effectue, auprès de responsables d'unité administrative, des travaux techniques visant à prévoir, à contrôler et à assurer ***les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative*** *; à cet effet, il recueille, analyse et prépare des données ou des informations en vue d'établir les besoins d'une unité administrative en matière notamment de budget, d'achat, de personnel, de locaux ; il voit à ce que les organismes centraux responsables de ces matières en soient informés et, au besoin, agit comme représentant de son unité auprès de ces organismes ; il assiste à des réunions en vue de renseigner le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative ; également, il lui est demandé d'agir à titre de secrétaire auprès de divers comités de l'administration.*

Dans l'accomplissement de ses attributions, le technicien en administration peut être appelé à initier au travail les nouveaux techniciens en administration, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à son entraînement, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande du notateur, à donner son avis lors de la notation.

Enfin, le technicien en administration peut se voir confier ***d'autres attributions connexes.***

5. ***La classe de technicien <u>principal</u> en administration*** *comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions du technicien en administration chef d'équipe ; il dirige une équipe de techniciens en administration ; il répartit le travail entre les membres de son équipe ; il vérifie l'exécution du travail ; il donne, à la demande du notateur, son avis lors de la notation des membres de son équipe ; il collabore à l'entraînement des membres de son équipe ; il exécute, à l'occasion, avec les membres de son équipe, les attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus difficiles.*

Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. Ces emplois sont caractérisés par les ***4 critères suivants*** *:*

#FPP-10

a) La complexité des travaux

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant des connaissances particulières et additionnelles à celles normalement requises du technicien ;

ii) travaux ayant, par rapport à l'ensemble du programme d'activités, un caractère unique, essentiel et déterminant à sa réalisation ;

iii) travaux qui en raison de leur complexité font de ceux qui les exécutent les collaborateurs les plus immédiats des professionnels ou de la direction.

b) La créativité

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant la conception de nouvelles méthodes de travail et l'adaptation de procédés techniques ;

ii) travaux exigeant un choix parmi plusieurs lignes de conduite possibles ;

iii) travaux exigeant de ceux qui les exécutent une facilité d'adaptation afin de tenir compte de facteurs nouveaux ou de constatations imprévues ;

iv) travaux exigeant la recherche de solutions originales.

c) Les communications

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant une coordination avec d'autres unités administratives et nécessitant des échanges d'informations techniques et des discussions pour la réalisation d'objectifs communs ou complémentaires ; OU

ii) travaux ayant pour effet de déterminer ou de normaliser les activités d'autres secteurs.

d) La surveillance reçue

Ce critère réfère aux :

i) travaux effectués sous la surveillance d'un professionnel d'expérience ; celui qui les exécute ne peut être sous les ordres d'un autre technicien principal en administration ;

ii) travaux définis compte tenu de priorités et d'objectifs généraux et exécutés avec une grande latitude d'action.

#FPP-10

SECTION III – CONDITIONS D'ADMISSION

6. *Pour être admis à la classe de technicien en administration, un candidat doit détenir* ***un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques administratives ou dans une autre spécialisation pertinente*** *ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou appartenir à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables.*

7. *Est également admis à la classe de technicien en administration, le candidat qui :*

   b) *détient un certificat d'études secondaires équivalent à une 11ième année ou à une 5ième année du Secondaire reconnu par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou qui appartient à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables ; est également admis le candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au présent alinéa, à la condition qu'il compense chaque année de scolarité manquante par 2 années d'expérience de travail ;*

   c) *a 6 années d'expérience pertinente aux attributions du technicien en administration notamment dans les domaines de la gestion du personnel, du génie industriel, de l'administration ou dans tout autre domaine connexe.*

   Le candidat qui a 4 ou 2 années d'expérience pertinente est également admis s'il a réussi, selon le cas, 1 ou 2 années de scolarité post-secondaire ayant les sciences de l'administration ou les techniques administratives comme matières dominantes.

8. *Pour être admis à la classe de technicien <u>principal</u> en administration, un candidat doit satisfaire aux conditions suivantes :*

   a) *satisfaire à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe de techniciens en administration.*

#FPP-10

9. *Aux fins de l'avancement de classe à l'intérieur de ce corps d'emploi, les conditions d'admission à la classe de technicien principal en administration sont les suivantes :*

   a) *appartenir à la classe de technicien en administration ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience reconnue par l'autorité compétente et additionnelles à celle exigée à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 dans l'exercice d'attributions de la classe de technicien en administration, à ce titre ou à un titre équivalent.* »

(Soulignements et caractères gras ajoutés).

C) La Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) (pièce G-6) :

[33] Il y a également cette incontournable législation, dont ses **3 principaux articles** invoqués en cours de plaidoirie, sont les articles **4, 70 (2°) et 126 (4°)** :

« ***CHAPITRE II*** *- DROITS ET OBLIGATIONS DES FONCTIONNAIRES*

SECTION I *- CONDITIONS DU SERVICE*

§ 1. — Normes d'éthique et de discipline

Devoirs et pouvoirs.

4. Un fonctionnaire exerce, de façon principale et habituelle, les attributions de son emploi.

Attributions.

Il exerce également les attributions qui peuvent lui être confiées par la personne habilitée suivant la loi à définir ses devoirs et à diriger son travail.

Exercices.

Il exerce ces attributions conformément aux normes d'éthique et de discipline prévues à la présente loi ou dans un règlement adopté conformément à celle-ci. »

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

« ***CHAPITRE IV*** - *RÉGIME SYNDICAL*

SECTION I - *DISPOSITIONS GÉNÉRALES*

70. Les fonctionnaires sont régis par les dispositions de la convention collective *qui leur sont applicables ou, à défaut de telles dispositions dans une telle convention collective, par les dispositions de la présente loi et de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01). Toutefois, aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre ni les pouvoirs de la Commission de la fonction publique, ni ceux du président du Conseil du trésor relativement à la tenue de concours de recrutement et de promotion et à la déclaration d'aptitudes des candidats. En outre,* ***aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre les pouvoirs d'un sous-ministre,*** *d'un dirigeant d'organisme, du gouvernement ou du Conseil du trésor à l'égard de l'une ou l'autre des matières suivantes :*

1° la nomination des candidats à la fonction publique ou la promotion des fonctionnaires ;

2° la classification des emplois y compris la définition des conditions d'admission et la détermination du niveau des emplois en relation avec la classification ;

3° l'attribution du statut de fonctionnaire permanent et la détermination de la durée d'un stage probatoire lors du recrutement ou de la promotion ;

4° l'établissement des normes d'éthique et de discipline dans la fonction publique ;

5° l'établissement des plans d'organisation et la détermination et la répartition des effectifs.

(...). »

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

*« **CHAPITRE VI** - RÉGLEMENTATION*

126. Le gouvernement peut, par règlement, sur avis du Conseil du trésor:

1° préciser les normes d'éthique et de discipline prévues dans la présente loi et en établir de nouvelles ;

2° définir les mesures disciplinaires applicables à un fonctionnaire et en déterminer les modalités d'application ;

3° déterminer à quelles conditions et selon quelles modalités un fonctionnaire peut être relevé provisoirement de ses fonctions, ainsi que les cas où le relevé se fait sans ou avec rémunération ;

4° fixer les normes pour le classement des fonctionnaires ;

5° modifier, remplacer ou abroger un règlement adopté par le ministre de la Fonction publique en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1).

(Caractères gras ajoutés).

D) La Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion (pièce G-10) :

[34] En terminant cette revue des principales dispositions pertinentes, je m'en voudrais de ne pas faire état de cette autre Directive qui aborde notamment **les notions suivantes**, que je ne reproduirai pas de peur d'allonger inutilement la présente sentence arbitrale : «*famille d'emplois*» (articles 3 et 4), «*classe d'emplois*» (article 5), «*attributions caractéristiques*» (article 6), «*emploi*» (article 7) ainsi que «*attributions principales et habituelles*» (article 8).

[35] Étant donné le débat jurisprudentiel qui a eu cours pendant longtemps sur la signification de «***attributions principales et habituelles***», je crois fort utile de reproduire la définition suivante dans la Directive G-10 (version du 31 juillet 2006), qui a remplacé l'ancienne définition apparaissant à la Directive G-9 (version du 16 décembre 2003) :

*« **8.** On entend par attributions principales et habituelles, les attributions **de même niveau de complexité** d'un emploi exercé **régulièrement et** accaparant **plus de 50 %** du temps consacré à l'exercice de l'emploi. »*

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

IV - LES PLAIDOIRIES

A) La plaidoirie syndicale :

[36] En réponse à la **1re question en litige**, soit celle de savoir s'il y a eu violation ou non de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, le procureur syndical a répondu par l'affirmative.

[37] Selon lui, à la simple lecture de la Directive d'emploi S-8 aussi précitée, il est évident que les techniciens en administration **n'œuvrent dans aucun des 4 domaines** y nommément désignés pour ce corps d'emploi # 264, à savoir :

- «la gestion du personnel» ;
- «l'organisation scientifique du travail» ;
- «la description de normes d'ameublement et d'équipement» ;
- «des travaux techniques pour les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative».

[38] Ce faisant, le procureur syndical est d'avis que les techniciens en administration **n'exercent pas les fonctions de leur classe d'emplois**, parce qu'ils exercent des tâches plus complexes ou des tâches d'un autre corps d'emploi dont le taux de salaire est supérieur à celui des TA, étant cependant entendu qu'aucun autre corps d'emploi n'est spécifiquement réclamé dans le grief S-1 précité.

[39] C'est d'ailleurs notamment de même qu'il en a déjà été décidé par **l'arbitre Maureen Flynn** dans une sentence «maison» du 23 mars 2009, soit celle impliquant la Commission des transports du Québec et la plaignante Evelyne Plante (10e autorité syndicale).

[40] Cela étant dit, de poursuivre le procureur syndical, reste à savoir **quelle est alors la sanction applicable** pour la violation de la clause 5-20.18, qui parle de l'exercice «*de façon principale et habituelle, les attributions caractéristiques de la classe d'emploi*» en cause.

[41] Pour répondre à cette 2e question en litige, le procureur syndical a posé les **2 sous-questions** suivantes : Quelles sont les tâches exercées ? Quel est le contexte dans lequel elles sont exercées ?

#FPP-10

[42] **Au niveau des tâches exercées**, le procureur syndical a fait valoir ce qui suit :

42.1. D'une part, **suite au jugement *Halickman*** (pièce S-9), rendu par la Cour d'appel le 2 septembre 2003, le travail des techniciens en administration a «radicalement» changé, comme en attestent l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (S-21) et la GEST-060 (S-12) :

- ils agissent maintenant comme **«intermédiaires» qui négocient** entre les 2 ex-conjoints, souvent dans un climat d'antagonisme et sous le couvert de la plus stricte confidentialité ;
- ils doivent de plus absolument requérir **le consentement de la créancière** pour que l'entente soit valide ;

42.2. D'autre part, les TA **peuvent maintenant faire des Avis du ministre** (pièce S-11 en liasse), en sus des divers recours suivants en vue d'assurer le paiement des pensions alimentaires, ces recours ayant été tour à tour énumérés comme suit, par les plaignants Claude Tremblay et Mélanie Déziel, ainsi que par la gestionnaire Jocelyne Lortie du CPF :

- **L'avis de retenue de salaire**, pour lequel ils disposent d'une «certaine discrétion» et d'«une grande latitude», selon ce qui se trouve écrit à la page 34 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* susmentionnée (pièce S-21) ;
- **La saisie du retour de TVQ** ou de l'impôt du Québec ;
- **La saisie de tout montant** qui est versé régulièrement au débiteur (ex : rentes, CSST, etc.) ;
- **La co-location**, lorsqu'un débiteur a plusieurs créanciers ;
- **La réciprocité**, lorsque le jugement rendu au Québec vise un débiteur qui réside en dehors de la province.

[43] Pour ce qui est maintenant du **contexte** dans lequel les tâches des techniciens en administration s'exercent, le procureur syndical s'est référé à :

43.1. Diverses **directives administratives et ministérielles** déposées au dossier, notamment celles relatives à la confidentialité et à la violence, soit la DIAP-2 (S-13), la INA-11 (S-14) et la DIA-42 (S-15) ;

43.2. Le témoignage de la plaignante Mélanie Déziel, concernant **un cas vécu** où le débiteur avait menacé de se suicider ;

#FPP-10

43.3. **Les rapports annuels** (pièce S-25 en liasse), dans lesquels sont renforcées la priorité de la *Loi* et l'importance d'éviter les menaces ;

43.4. **L'interprétation des jugements**, à partir d'un outil tel que le Manuel de référence (pièce S-20), qui comporte plus de 50 pages sur l'interprétation de jugements et des ententes.

[44] Pour ce qui est enfin de **la sanction réclamée** en l'espèce, le procureur syndical a fait valoir les 2 arguments suivants, en s'appuyant notamment sur les données statistiques du tableau qui a été préparé par le plaignant Claude Tremblay (tableau non-déposé en preuve), à partir des données figurant dans les rapports annuels depuis 2001-2002 (pièce S-25 en liasse) :

44.1. Principalement, le taux de salaire d'un **agent de recouvrement fiscal** (voir notamment à ce sujet, leur Directive de classification, sous S-24) ;

44.2. Subsidiairement, **l'indemnité de 5 % prévue à la clause 10-42.09** précitée, étant donné que les tâches et responsabilités des techniciens se sont accrues et même complexifiées, notamment en raison des 4 facteurs suivants :

- **Le jugement *Halickman*** (pièce S-9) qui a changé substantiellement les tâches des TA et qui a amené l'émission de la GEST-060 (S-12) ;
- Depuis 2003, **le transfert des tâches** effectuées par les agents de recouvrement fiscal du CPF, en faveur des techniciens en administration travaillant à la DPPA ;
- **L'augmentation des délégations et responsabilités**, notamment avec la GEST-050 (pièce S-11 en liasse) concernant les saisies au fédéral ;
- **Les diverses modifications** apportées au fil des ans, incluant les modifications administratives (dossiers de 500 $ au lieu de 200 $, et délai de 30 jours au lieu de 14 jours), ainsi qu'incluant les modifications ministérielles dont il est notamment fait état dans la pièce S-17.

[45] En réplique à l'argumentation de sa consœur, le procureur syndical a fait valoir qu'il souscrivait entièrement avec sa prétention voulant qu'il faille considérer le noyau (soit la tâche en cause) et tout ce qui l'entoure, ce qui de l'avis de ce même procureur **englobe aussi** :

- **la clause 5-20.18** précitée, qui limite le droit de gérance de l'Employeur en matière de classification ;

#FPP-10

- **la Directive d'emploi S-8** qui, à sa face même, démontre que les techniciens en administration qui travaillent à la DPPA n'effectuent aucune des tâches y décrites ;

- **le jugement *Halickman*** (S-9), qui a complètement changé «la donne» en l'espèce ;

- **la GEST-060** (S-12), qui a été émise par la suite en conséquence du jugement S-9 ci-dessus mentionné.

[46] Pour ce qui est de l'encadrement légal, invoqué par la procureure patronale, la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec ont tour à tour **déjà rejeté** cet argument patronal, notamment en regard d'un autre grief «maison», soit celui de M. Pierre R. Caron (pièces S-10 c) et S-10 e)).

[47] Conformément à la jurisprudence déjà établie, le procureur syndical a reconnu que **l'on ne peut forcer l'Employeur** à actualiser une classe d'emplois, ni à en créer une nouvelle. Cependant, s'est-il empressé d'ajouter, l'arbitre peut certes le forcer à respecter la clause 5-20.18 de la Convention collective S-7.

[48] De même, toujours selon cette même jurisprudence arbitrale «maison», le Syndicat **n'a pas le fardeau de démontrer dans quel corps d'emploi** les tâches en litige se situent.

B) La plaidoirie patronale :

[49] Pour sa part, la procureure patronale a débuté en dressant **l'encadrement juridique** qui doit selon elle être suivi pour le règlement du présent litige, lequel inclut notamment :

49.1. La ***Loi sur la fonction publique*** (pièce G-7), notamment à ses articles 4, 70 (2°) et 126 (4°) ;

49.2. **Le Règlement** sur le classement des fonctionnaires (pièce G-8) ;

49.3. **Diverses Directives**, dont celles déposées au présent dossier sous les cotes G-9, G-10, G-11 et G-12.

[50] De l'avis de la procureure patronale, il en résulte une toile de fond où ce qui prédomine, c'est la **polyvalence des tâches** énumérées de façon illustrative, par opposition à la spécificité de tâches énumérées exhaustivement.

[51] Qui plus est, nous nous retrouvons avec un chevauchement de corps d'emploi, de style «**anneaux olympiques**», pour paraphraser cette même procureure patronale.

[52] Procédant maintenant à faire des applications au cas présentement sous étude, la procureure patronale a rappelé que **la Direction principale de la perception des pensions alimentaires** («la DPPA») est une structure administrative qui a été créée pour contrer les difficultés des créancières (surtout des femmes) de faire exécuter les jugements leur octroyant des pensions alimentaires.

[53] Se référant cette fois-ci aux **3 différents secteurs d'activités** qui sont nécessaires et complémentaires au sein de la Direction en cause, la procureure patronale les a tour à tour ainsi décrits :

53.1. **Démarrage** : pour la «naissance» d'un dossier ;

53.2. **Suivi** : pour la «vie et mort» de ce dossier ;

53.3. **Comptabilité** : pour la «clinique» de ce même dossier.

[54] Ce n'est **que pour 30 % des dossiers** en cours que le jugement *Halickman* trouve application, les 70 % restant ne comportant aucun arrérage. Quant aux Avis du ministre, il s'agit là d'une **procédure «très routinière et facile»**, de l'avis de cette même procureure.

[55] Venant maintenant à parler de **l'impact sur les «attributions principales et habituelles»**, la procureure patronale a fait valoir qu'il fallait considérer le noyau (soit la tâche), avant de le distinguer du reste (soit le contexte) :

55.1. Même si la clientèle n'était pas toujours facile, cela concernait une **condition d'exercice du travail** qui n'a rien avoir avec la nature de la tâche en cause ;

55.2. Même s'il y a obligation de confidentialité, cela ne rend pas pour autant le travail plus complexe, et surtout **ne fait pas en sorte qu'on se trouve en situation d'attribution non-conforme** à la Directive de classification ;

55.3. Il en va **de même pour la sophistication des outils** ;

55.4. Ainsi que **de même pour l'aide et le support apportés** par les collègues de travail et supérieurs ;

55.5. Enfin, **quant aux communications**, plus de 90 % d'entre elles se font uniquement au niveau des créanciers et débiteurs, le 10 % restant étant seulement périphérique (ex : plaintes, témoignages à la Cour, etc.).

[56] Procédant finalement à **comparer le présent corps d'emploi avec d'autres**, la procureure patronale a soumis les arguments suivants :

56.1. D'une part, **à la lecture même de la Directive de classification (285)** (pièce S-24), voici que la finalité des tâches des ARF réside dans le recouvrement des pensions alimentaires, au moyen de recours judiciaires ou administratifs. Or, la finalité d'emploi des TA est toute autre, celle-ci étant plutôt d'en arriver à une entente entre la créancière et le débiteur ;

56.2. D'autre part, les **4 critères requis à la Directive de classification (264)** (pièce S-8 précitée, à son article 5), pour être considéré comme occupant un emploi «hautement spécialisé», ne trouvent pas ici application, notamment du fait que :

- Pour ce qui est d'abord de «**la complexité des travaux**», une équipe de dépannage, qui va partout, a été créée ;
- Pour ce qui est ensuite de «**la créativité**», les méthodes sont déjà mises en place et il y a une seule ligne de conduite possible ;
- Pour ce qui est aussi des «**communications**», plus de 90 % d'entre elles se font uniquement au niveau des créanciers et débiteurs, comme nous l'avons vu précédemment ;
- Pour ce qui est enfin de «**la surveillance reçue**», il n'y a pas de professionnels d'expérience qui surveillent et il n'y a pas non plus de programme d'administration supérieure.

V - LA DÉCISION ET SES MOTIFS

[57] Avant toute chose, une brève présentation de **l'annexe jointe** à la présente sentence arbitrale pour en faire partie intégrante, laquelle annexe comprend notamment :

57.1. Les **15** autorités **syndicales** (voir la section **A)** de l'annexe ci-jointe) ;

57.2. Les **6** autorités **patronales** (voir cette fois-ci la section **B)**).

#FPP-10

[58] Essentiellement, les **2 principales questions** en litige sont les suivantes :

58.1. L'Employeur **a-t-il contrevenu ou non** aux dispositions de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7), notamment à la clause 5-20.18 précitée?

58.2. Dans l'affirmative, **quelle est la sanction appropriée** en l'espèce : notamment, est-ce celle prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée ?

A) La violation alléguée de la clause 5-20.18 :

[59] S'il est **un sujet qui a fait couler beaucoup d'encre** au niveau de la jurisprudence arbitrale dans la fonction publique provinciale, c'est bien celui des griefs pour attributions non-conformes à la classe d'emplois !

[60] Mais après avoir notamment analysé, en long et en large, les 21 autorités soumises en l'espèce, force est de constater que **la réponse au présent litige coule de source**.

[61] On aura beau dire, on aura beau faire : **3 changements majeurs** sont venus radicalement changer «la donne» pour les techniciens en administration travaillant à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires :

- D'abord, **il y a le jugement *Halickman*** (pièce S-9) que la Cour d'appel du Québec a rendu le **2 septembre 2003**, et qui confirme le rôle du ministère du Revenu comme étant celui d'un «intermédiaire» entre les 2 ex-conjoints, souvent antagonistes ;

- Ensuite, **il y a la GEST-060** (pièce S-12), intitulée «Consentement du créancier», que le présent Employeur a lui-même décidé d'émettre subséquemment, soit le **3 mai 2004**, pour refléter ce nouveau rôle des TA qui doivent désormais obtenir le consentement de la créancière, en sus de «négocier une entente serrée de récupération des arrérages» ;

- Enfin, **il y a la DIAP-2** (pièce S-13), qui a été diffusée le **20 décembre 2004**, à l'intention du personnel Revenu Québec œuvrant dans le domaine des pensions alimentaires, afin de donner de nouvelles directives administratives pour ce qui est de la communication de renseignements confidentiels, à la suite de ce jugement *Halickman*.

[62] D'où, le bien-fondé **du grief S-2 a)** précité, qui a été déposé le **16 mai 2005**, cela étant évidemment dit en toute déférence pour l'opinion contraire.

#FPP-10

[63] Pour bien saisir la dynamique de ces 3 principaux changements intervenus, qu'il me soit permis de faire le **bref historique suivant**.

[64] **C'est le 29 janvier 1985**, soit il y a plus de 20 ans, que la Directive de classification concernant les techniciens en administration (264) a été émise, Directive qui a été déposée sous la cote S-8 et que j'ai déjà reproduite en entier au paragraphe 32 de la présente sentence arbitrale.

[65] Depuis, beaucoup d'eau a coulé sous le pont, notamment avec l'entrée en vigueur de la ***Loi facilitant le paiement de pensions alimentaires*** **le 1er décembre 1995** (pièce S-21), ainsi que le *Règlement sur la perception des pensions alimentaires* (pièce S-22).

[66] Il y a également eu création subséquente de la **Direction principale de la perception des pensions alimentaires**, au sein du ministère du Revenu.

[67] C'est ainsi que les techniciens en administration, tant au secteur d'activités du Démarrage qu'au secteur du Suivi, se sont vus confier la tâche d'entrer en contact **avec les débiteurs en vue d'assurer à la créancière le paiement régulier** de la pension alimentaire préalablement fixée par la Cour.

[68] À l'instar des témoins de la présente affaire, j'utilise aussi **le terme «créancière»** soit la féminisation du terme «créancier» qui est généralement employé, étant donné que ce sont majoritairement des femmes à qui des pensions alimentaires sont octroyées.

[69] Au sujet de cette Loi adoptée en 1995, il est d'ailleurs intéressant de noter les **2 objectifs suivants, à savoir financier et social**, que le législateur québécois a poursuivis et que la Cour d'appel du Québec a ainsi rappelés aux paragraphes 36 et 37 du fameux jugement *Halickman* :

> « *[36] Afin d'augmenter ces taux, simplifier les mesures d'exécution, éviter aux créanciers d'avoir à faire des démarches en cas de défaut, ce que certains se gardaient de faire par peur de représailles ou pour d'autres raisons, et mettre fin à la fraude fiscale relative aux montants déclarés payés pour fin de déduction par rapport à ceux réellement versés au créancier, le législateur québécois adopte en 1995 la Loi dont il confie l'administration au ministère du Revenu. En effet, selon les statistiques disponibles à l'époque, 83 % des mauvais payeurs avaient un revenu d'emploi alors que seulement 13 % étaient des travailleurs autonomes. Fort de cette donnée,* ***la Loi instaure un système de perception inspiré du régime fiscal, sans coût pour le créancier, soit la retenue à la source effectuée auprès de l'employeur par le ministère du Revenu*** *(pour le débiteur qui ne reçoit pas un revenu sous forme de versements périodiques, le ministère procède par un ordre de paiement).*

#FPP-10

> *[37] **La Loi poursuit également un autre objectif social** ainsi décrit par la ministre de la Sécurité du revenu et ministre responsable de la Condition féminine lors de l'adoption de principe du projet de Loi :*
>
> > *... **minimiser les risques de manipulation, de chantage, de violence**, qui accompagnent souvent les demandes de pension alimentaire, **en réduisant les tensions entre les ex-conjoints** par la présence d'un intermédiaire dans tous les cas. ».*
>
> (Caractères gras ajoutés).

[70] Au paragraphe 45 du jugement *Halickman* précité, la Cour d'appel du Québec a constaté que **les tensions entre ex-conjoints** sont toujours malheureusement encore présentes, que ce soit «pour des raisons financières» ou encore à propos du «partage des responsabilités parentales (garde, accès, exercice conjoint de l'autorité parentale)».

[71] Après avoir rappelé le rôle du ministère du Revenu comme étant celui d'«intermédiaire» entre les ex-conjoints (encore au paragraphe 45), voici que la Cour d'appel a affirmé que **le statut de la créancière n'est «ni réduit à la passivité et au silence»** (cette fois-ci au paragraphe 55 de ce même jugement *Halickman*).

[72] C'est ainsi que la Cour d'appel a alors donné l'interprétation suivante à l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, faisant en sorte que les **TA à la DPPA doivent désormais obtenir le consentement de la créancière**, pour l'entente intervenue avec le débiteur et conclue par l'intermédiaire du ministère du Revenu :

> *«[58] J'ajoute que **si à la suite d'un défaut de paiement et de l'accumulation d'arriérés le ministère fait une entente avec le débiteur, le créancier doit être non seulement informé des termes de l'entente (a. 46), mais aussi y consentir** dans les cas où elle a pour effet de permettre au débiteur de ne pas payer immédiatement ou dans un court délai au créancier la totalité de ce qui lui est dû. En effet, **seul le créancier peut transiger à l'égard des montants qui lui sont dus et rien dans la Loi n'autorise le ministère à transiger en ses lieu et place sans son consentement exprès**. Retenir une interprétation contraire de l'art. 46 de la Loi reviendrait à reconnaître au ministère le pouvoir de modifier le jugement en permettant, sans le consentement du créancier, au débiteur de payer à des moments autres que ceux fixés par le jugement. L'entente prévue à l'art. 46 doit avoir pour finalité la satisfaction du jugement tel quel et non sa modification. ».*
>
> (Soulignements et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[73] Le moins que l'on puisse dire, c'est que la Cour d'appel du Québec a alors opéré avec ce jugement *Halickman* **un véritable volte-face** au niveau de l'interprétation donnée à l'article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* :

73.1. Alors que le libellé de 1995 pour le 2e paragraphe de cet article 46 oblige le Ministre du revenu à **seulement «informer» la créancière alimentaire de l'entente** conclue avec le débiteur ;

73.2. Voici que ce jugement du 2 septembre 2003 **ajoute qu'il faut aussi désormais «obtenir son consentement»**, comme cela appert de la jurisprudence et doctrine qui se trouvent rapportées sous cet article 46 (voir la page 71 de cette *Loi*, figurant comme pièce S-21).

[74] Pour se convaincre de l'importance de cette modification apportée par la Cour d'appel du Québec dans **sa définition du terme «informer»**, l'on a qu'à se référer au texte même de cet article 46 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

[75] Ainsi donc, alors que **son interprétation a été radicalement modifiée** par la Cour d'appel, voici que le libellé de ce même article 46 est demeuré le même depuis son adoption en 1995 :

> « ***46.*** *La personne qui est redevable d'un montant exigible en vertu de la présente loi doit acquitter ce montant dans les dix jours de la réception d'une demande de paiement du ministre.*
>
> ***Toutefois, le ministre peut conclure avec cette personne une entente écrite établissant des modalités de paiement du montant dû. S'il s'agit d'un débiteur alimentaire, le ministre doit en informer le créancier alimentaire.***
>
> *Avant de conclure une telle entente, le ministre peut requérir de cette personne tout document ou renseignement visant à établir sa situation financière ainsi que les résultats de toute démarche effectuée auprès d'une institution financière en vue d'obtenir un prêt ou une sûreté.*
>
> *En cas de défaut de respecter les termes de cette entente, celle-ci devient caduque.* ».

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[76] Ce jugement *Halickman* **n'est pas tombé dans l'oreille d'un sourd**, si je puis m'exprimer ainsi !

[77] Voici que dès le début de 2004, le présent Employeur a ressenti **la nécessité d'adopter la GEST-060** (pièce S-12), qui s'intitule précisément «Consentement du créancier» et dont le but est ainsi avoué, d'entrée de jeu :

> «*Établir* ***une procédure uniforme, tant en démarrage qu'en suivi****, pour les ententes de récupération des arrérages.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

[78] Pour les sceptiques qui ne seraient pas encore convaincus que l'adoption de cette Procédure administrative est directement en lien avec le jugement *Halickman* susmentionné, voici que **l'Employeur y a lui-même fait directement référence**, sous la rubrique «contexte», qui suit dans cette pièce S-12. Ce même Employeur est même allé jusqu'à citer un extrait du paragraphe 58 du jugement *Halickman* (que j'ai déjà reproduit ci-haut).

[79] Puisque **cette GEST-060 est au cœur de la solution** apportée au présent litige, je me permets de l'examiner plus en détail comme suit.

[80] **Dès le 1er contact avec la créancière** pour la récupération d'arrérages, la modification suivante a été ajoutée aux étapes initiales que doit suivre un technicien en administration, conformément au *Manuel de démarrage d'un dossier de pension alimentaire* (pièce S-19), modification que l'on retrouve expressément ainsi formulée, au bas de la page 3 de la GEST-060 (pièce S-12) :

> «*Selon l'information dont l'agent dispose (VREX, INAS, info du créancier) et l'attitude du créancier,* ***l'agent de démarrage jauge la flexibilité du créancier*** *vis-à-vis une entente de récupération d'arrérages, au cas où le débiteur ne pourra payer les arrérages en un seul versement. Bien entendu, l'agent informe le créancier que l'entente avec le débiteur sera prise de façon à récupérer les arrérages le plus rapidement possible.* ».
>
> (Soulignement et caractères gras ajoutés).

[81] De par son libellé même, cette première modification confère aux TA un rôle qui **prend désormais aussi en compte l'aspect humain**, davantage que l'application unique de normes purement techniques, et qui est directement en ligne avec les enseignements du jugement *Halickman*. La Directive S-8 ne reflète donc pas ces négociations «serrées» du TA avec le débiteur et l'obtention du consentement de la créancière, d'où le présent grief !

#FPP-10

[82] Après avoir contacté la créancière, le TA entre ensuite en contact avec le débiteur et, dans l'éventualité où ce dernier ne peut pas payer tous les arrérages immédiatement, il a la tâche de **«négocier une entente serrée»**, comme cela se trouve spécifiquement indiqué à la page 5 de cette nouvelle GEST-060, avec la note 2 en bas de page qui suit :

> « *Si le créancier ne s'était pas objecté à une récupération graduelle des arrérages, l'agent de démarrage* ***négocie une entente serrée de récupération des arrérages*** *(mentionne l'accaparement du retour d'impôt*[2] *automatique et toute autre compensation gouvernementale) : (...).*
>
> ---
>
> [2] *Toujours le mentionner au débiteur (et intervention à inscrire dans SQL comme l'indique la GEST-030),* ***mais toujours négocier*** *comme s'il n'y aura pas de retour d'impôt (à moins de l'avoir déjà accaparé et que la somme est en transit). Selon les informations dont l'agent dispose,* ***évalue la pertinence*** *de faire un avis du ministre pour saisir les sommes fédérales (en avisant le débiteur au préalable).* ».

(Soulignements et caractères gras ajoutés).

[83] De toute évidence, le TA **ne fait pas alors que seulement «parler»** avec le débiteur, il lui faut également «négocier» en vue d'arriver à une entente, qui est même qualifiée de «serrée», pour la récupération des arrérages dus. Voir aussi en Annexe, les 2 définitions de «négocier» dans les 8e et 9e autorités syndicales.

[84] **Le bon jugement du TA est aussi requis**, comme en fait foi la note 3 au bas de la page 6 de cette GEST-060, dans l'autre éventualité, à savoir celle où la créancière refuse toute entente ou mentionne qu'elle préfère prendre ses propres recours pour récupérer les arrérages :

> « ***Selon la réaction du débiteur****, l'agent de Démarrage* ***juge s'il y a lieu*** *d'accorder des avances. Le ministre peut ne pas avancer de sommes dans toutes les situations où il est jugé risqué de le faire (exemple : le débiteur menace de quitter son emploi).* ».

(Soulignement et caractères gras ajoutés).

[85] Dans l'éventualité où aucune entente n'est conclue suite à ce 1er contact avec le débiteur, le TA doit alors entreprendre **un 2e contact avec la créancière** de la pension alimentaire.

[86] J'oubliais de mentionner que le TA doit toujours **informer la créancière des conséquences possibles** d'une récupération trop agressive des arrérages, telles qu'ainsi énumérées à la page 4 de S-12 : «abandon d'emploi, envoi au CPF, délais, perte du privilège aux avances, etc.»

#FPP-10

[87] C'est ce même vocable de «négocie une entente serrée» que l'on retrouve aux pages 7 à 9 de cette même GEST-060, pour les TA travaillant cette fois-ci dans le **secteur d'activités du Suivi**, secteur qui fait l'objet d'un autre grief dont je suis également saisie, mais qui sera tranché dans une sentence arbitrale distincte, à savoir le grief n° 101923 de Mme Mélanie Déziel (pièce S-2 a) au dossier).

[88] C'est enfin les mêmes termes suivants que l'on retrouve à la 10e et dernière page de cette GEST-060, cette fois-ci sous **«Autres situations problématiques»**, nommément :

- **«*Le débiteur n'a pu être rejoint*» (au Démarrage)** : «(...) *il faut appliquer la même procédure, c'est-à-dire contacter le créancier et jauger sa flexibilité face à une entente de récupération graduelle des arrérages.* (...). » ;

- **«*Le créancier n'a pu être rejoint*» (au Démarrage)** : «(...) *il faut prendre l'entente la plus serrée possible pour la récupération des arrérages.* (...) *ce sera l'agent de démarrage qui conservera le dossier pendant les 10 jours alloués, et qui aura la responsabilité de réajuster l'entente si le créancier la refuse, suite à la réception de la C-24.* ».

[89] J'en arrive maintenant au **3e changement majeur** qui est intervenu, aussi en 2004 : il s'agit de la **DIAP-2** qui s'intitule *Communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce **S-13**).

[90] **Qu'on me comprenne bien** : Je ne dis pas que l'obligation de confidentialité constitue alors une nouveauté à Revenu Québec. En effet, il existait déjà notamment la DIA-42 (pièce S-15), soit la Directive ministérielle qui a été diffusée le 25 novembre 2003, soit aussi après le jugement *Halickman*, et qui s'intitule *Communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide.*

[91] **Ce que je dis, c'est plutôt ceci** : L'«entente serrée» que le TA doit désormais conclure avec le débiteur et pour laquelle il doit désormais aussi obtenir l'accord de la créancière, doit nécessairement exclure «tout renseignement nominatif portant sur la capacité de payer du débiteur», comme cela se trouve écrit noir sur blanc à la page 6 de la DIAP-2, avec la note 6 en bas de page, qui fait expressément référence à ce même jugement *Halickman*.

[92] D'ailleurs, à ce sujet, le plaignant Claude Tremblay nous a dit qu'il avait toujours l'impression de **«marcher sur la corde raide»**, dans ce processus de négociation où il ne peut divulguer à un ex-conjoint des informations qu'il a obtenues de l'autre, alors même qu'il doit désormais obtenir l'accord de la créancière !

#FPP-10

[93] Cette DIAP-2 a été suivie par **la INA-11** (pièce **S-14**), soit l'Instruction administrative qui a été diffusée le 22 septembre 2005, et qui traite encore de l'obligation de confidentialité à l'intention de tout le personnel de Revenu Québec. À preuve, son titre : «*Traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires*».

[94] Bien que ce dernier document émanant de l'Employeur ne fasse pas directement référence au jugement *Halickman*, il n'en demeure pas moins que **ses 42 pages attestent du fait que les nouveaux enseignements** de la Cour d'appel du Québec ont alors été pris en compte, notamment dans la section 3 qui s'intitule : *Communication de documents ou renseignements au créancier alimentaire ou au débiteur alimentaire*.

[95] Ces 3 changements majeurs ayant été examinés, voyons maintenant en quoi la **clause 5-20.18** précitée de la Convention collective S-7 **s'en trouve enfreinte**.

[96] J'ai déjà reproduit cette principale disposition en litige au paragraphe 28 de la présente sentence arbitrale. Celle-ci comporte 3 exceptions provisoires ou temporaires qui n'ont aucune application en l'espèce. De sorte qu'il n'y a véritablement qu'à retenir le début du libellé de cette clause 5-20.18 précitée :

> « *L'employé est appelé à exercer, de façon principale et habituelle, les* ***attributions caractéristiques*** *de la classe d'emplois à laquelle il appartient* (...).».
>
> (Soulignement et caractères gras ajoutés).

[97] Cela m'amène maintenant à décortiquer ainsi la ***Directive sur les techniciens en administration*** **(S-8)**, déjà reproduite au paragraphe 32 de cette sentence :

97.1. Sous la section 2, intitulée précisément «Attributions», l'article 3 traite des **«attributions principales et habituelles»**, soit sensiblement le même vocable que celui utilisé à la clause 5-20.18 en litige ;

97.2. Cet article 3 se poursuit en disant que pour les TA, ces attributions «consistent à effectuer **divers travaux techniques**» ;

97.3. Enfin, ce même article 3 énumère **les 4 domaines** suivants dans lesquels la classe des techniciens en administration sont appelés à œuvrer :

- La gestion du personnel ;
- L'organisation scientifique du travail ;
- Les normes d'ameublement ou d'équipement ;
- Les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative.

#FPP-10

[98] De toute évidence, je suis d'avis que je n'ai pas à élaborer longuement pour convaincre du fait que les techniciens en administration qui, comme le plaignant Claude Tremblay, travaillent dans le secteur d'activités du Démarrage, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, **n'œuvrent pas du tout dans le domaine de «l'organisation scientifique du travail», ni dans celui relatif aux «normes d'ameublement ou d'équipement»**.

[99] Il reste à examiner **les 1er et 4e domaines** susmentionnés.

[100] D'abord, **pour ce qui est du domaine de la «gestion du personnel»**, je suis d'avis que les attributions des TA à la DPPA diffèrent de beaucoup avec celles qui sont énumérées à l'article 4 de la Directive sur les techniciens en administration (pièce S-8 précitée). À preuve, cet article 4 que je morcèle ainsi et auquel j'ajoute les caractères gras suivants :

100.1. Le TA «**participe au processus de recrutement et d'avancement** notamment en procédant à des entrevues, en participant à des jurys d'examens, en vérifiant les qualifications académiques et professionnelles des candidats, en s'assurant de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail, en organisant des séances d'examens, en faisant passer des tests psychométriques et autres examens écrits» ;

100.2. «Il **accueille les nouveaux employés** et les renseigne sur les conditions générales de travail» ;

100.3. «Il participe à la **rédaction de descriptions d'emploi** en effectuant notamment des études sur place et en interviewant le personnel de direction et les employés» ;

100.4. «Il collabore à l'**implantation de procédés nouveaux de gestion de personnel** et voit à leur mise en application».

[101] Le seul véritable domaine auquel les TA à la DPPA pourraient de loin, voire de très loin, se rattacher est celui des **Services nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative**.

[102] Encore là, je suis d'avis que **les «travaux techniques»** que les TA effectuent «auprès des responsables d'unités administratives», en vue de «prévoir, contrôler et assurer les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative», **n'ont rien à voir avec les attributions supérieures** qui leur sont dévolues en l'espèce par le ministère du Revenu, au sein de la DPPA.

#FPP-10

[103] En effet, les TA à la DPPA assument un rôle d'«intermédiaire», entre les 2 ex-conjoints, dans un climat d'antagonisme et même parfois de violence, au cœur d'un processus où ils doivent «négocier une entente serrée de récupération des arrérages», **en plus d'avoir désormais à «obtenir le consentement»** de la créancière pour l'entente conclue avec le débiteur (et non plus d'avoir simplement à l'en «informer», conformément au jugement *Halickman*).

[104] **À preuve**, ce même article 4 de la Directive S-8 que je morcèle de nouveau, cette fois-ci pour le domaine des **Services nécessaires à une unité administrative** :

104.1. «À cet effet, **il recueille, analyse et prépare des données ou des informations** en vue d'établir les besoins d'une unité administrative en matière notamment de budget, d'achat, de personnel, de locaux» ;

104.2. «Il voit à ce que les organismes centraux responsables de ces matières en **soient informés** et, au besoin, agit comme représentant de son unité auprès de ces organismes» ;

104.3. «**Il assiste à des réunions** en vue de renseigner le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative» ;

104.4. «Également, il lui est demandé d'**agir à titre de secrétaire** auprès de divers comités de l'administration» ;

104.5. «Dans l'accomplissement de ses attributions, le technicien en administration peut être appelé à **initier au travail les nouveaux techniciens** en administration, à **diriger du personnel de soutien**, à collaborer à son entraînement, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande du notateur, à donner son avis lors de la notation».

[105] Après examen de cette *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8), force m'est de faire les **2 constats** suivants :

105.1. D'une part, le moins que l'on puisse dire, c'est que cette Directive, qui remonte à 1987, **n'a pas évolué avec le temps**. Même si on la voudrait «dynamique», voici que la Directive S-8 n'a pas su démontrer sa capacité de s'adapter au fil du temps, n'ayant même pas pris en compte l'adoption en 1995 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ainsi que la création subséquente de la DPPA. Même la Cour d'appel du Québec a fait preuve de moins de rigidité en la matière, en interprétant le terme «informer» de façon plus élargie que le libellé de son article 46 adopté 8 ans auparavant. De là à penser que le ministère du Revenu pourrait en faire de même pour sa Directive de 1987, soit de 20 ans avant, il y a là un pas qui est vite franchi ;

105.2. D'autre part, cette Directive S-8 **ne correspond aucunement** aux attributions caractéristiques que les TA à la DPPA sont appelés à «exercer, de façon principale et habituelle», pour reprendre le libellé de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, surtout avec le rôle d'«intermédiaire» et l'obligation d'obtenir désormais le consentement de la créancière, selon le fameux jugement *Halickman* de 2003.

[106] De là à conclure en faveur de la **violation de la clause 5-20.18 en litige**, il y a là un pas qui est vite franchi, à mon humble avis !

[107] Je crois en effet avoir énuméré, en long et en large, lors du résumé du témoignage de plaignant Claude Tremblay, **la séquence des tâches** que les TA au secteur du Démarrage à la DPPA accomplissent dans leur quotidien. Je me réfère ici plus particulièrement au paragraphe 10 de la présente sentence arbitrale.

[108] Ci-dessus, je crois également avoir procédé à **un examen comparatif** entre les tâches accomplies par ces TA et celles relevant de la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée).

[109] Plus particulièrement, je crois avoir établi que suite au jugement *Halickman*, les TA **doivent désormais obtenir le «consentement» de la créancière** et pour ce faire, ils doivent «négocier une entente serrée de récupération des arrérages» entre les 2 ex-conjoints, dans un climat souvent acrimonieux, voire violent, le tout sous le sceau de la plus stricte confidentialité.

[110] À la simple lecture des **définitions du mot «négociation»** (8e et 9e autorités syndicales, en Annexe), il est clair que ce sont plus que des simples pourparlers, donc non plus seulement des informations, que les TA à la DPPA sont appelés à donner dans le cadre de leur rôle d'«intermédiaire» entre les 2 ex-conjoints.

[111] Ce faisant, je crois avoir satisfait à **l'exercice comparatif complet** auquel les tribunaux supérieurs et les arbitres de griefs se sont déjà livrés dans d'autres sentences arbitrales, à l'égard de griefs contestant des attributions non-conformes dans le secteur de la fonction publique provinciale.

[112] Je fais ici notamment référence **aux autorités «maison» suivantes**, dont des extraits/commentaires se trouvent plus amplement fournis dans l'Annexe ci-jointe :

112.1. Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec et Pierre A. Fortin, **Cour d'appel du Québec** (pièce S-10 e) au dossier, et 15e autorité syndicale en Annexe, voir son paragraphe 7) ;

112.2. Commission des transports du Québec, Me Maureen Flynn (10e syndicale) ;

112.3. Ministère de la sécurité publique, Me Claudette Ross (11e syndicale).

#FPP-10

[113] Cela étant dit, j'en viens maintenant à analyser le **2e et dernier motif** que le plaignant Claude Tremblay a invoqué au soutien de ce même grief S-1 a) précité, motif qui se trouve énoncé au sous-paragraphe 9.2 de cette sentence (et non plus à 9.1, comme pour le 1er motif ci-dessus examiné).

[114] Tant le plaignant Claude Tremblay que le procureur du Syndicat a aussi fait valoir que les TA à la DPPA accomplissent **d'autres attributions supérieures** et ce, «de façon principale et habituelle», par rapport à la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée).

[115] Je fais ici référence aux **saisies qui auparavant étaient faites par les agents de recouvrement fiscal**, la Directive de classification concernant ce corps d'emploi 285, figurant cette fois-ci comme pièce S-24 au dossier.

[116] De telles saisies, peuvent désormais être faites par les TA, par simple Avis du ministre, soit **maintenant par un recours administratif, et non plus judiciaire**.

[117] Je constate en effet que cet autre changement intervenu en 2004 a été consigné **dans la GEST-050**, qui a initialement été émise le 23 juin 2004 (pièce S-11 a)) et qui a été modifiée le 5 octobre 2007 (pièce S-11 b)).

[118] Je note aussi que l'Employeur a dû dispenser une formation (pièce G-2), suite à ce **changement résultant d'une modification législative**. Même si le plaignant Claude Tremblay n'a suivi que 3 heures de formation sur l'Avis du ministre, selon sa fiche G-1, cela n'enlève rien à la nouveauté de ce recours pour les TA.

[119] Je crois donc qu'il faut également prendre en compte cet autre changement qui, émane du Législateur, et qui fait en sorte que les TA à la DPPA, donc à l'emploi du Gouvernement du Québec (provincial), sont maintenant **autorisés à effectuer des saisies** au Ministère de la justice du Canada (fédéral), par recours administratif et non plus judiciaire.

[120] **Le contexte** entourant cet autre changement qui affecte les attributions caractéristiques qui sont exercées «de façon principale et habituelle» par les TA à la DPPA, se trouve ainsi décrit aux pages 2 et 3 de S-11 a) susmentionnée :

> « *Le ministère de la Justice du Canada (MJC) a la responsabilité de gérer les montants saisissables des autres ministères fédéraux.* ***Jusqu'à maintenant, les sommes versées par le MJC étaient saisies uniquement par le CPF en vertu de l'art. 640.1 du Code de procédure civile.*** *L'application de cet article de loi permettait la saisie de sommes versées périodiquement telles l'assurance emploi, l'allocation de formation, et le régime de pensions du Canada. Elle permettait aussi la saisie de sommes globales, tels les remboursements d'impôt et taxes. Par ailleurs, ce recours impliquait de nombreux délais d'exécution.*

Le MJC a confirmé son intention d'adapter leur loi à la nôtre si nous désirons utiliser un recours autre que l'article 640.1. ***Le projet de loi C-22 déposé le 10 décembre 2002 propose des modifications afin d'y inclure la forme de saisie que nous proposons. Le MJC accepte dès maintenant l'utilisation d'un recours autre que l'art. 640.1.***

Par ailleurs, suite à une demande de modification du règlement sur l'administration fiscale, la DPPA a obtenu la délégation l'autorisant à signer et transmettre les avis de saisie en vertu de l'art. 48 LFPPA «Avis du ministre du Revenu à un tiers saisi» qui permettent de saisir des sommes globales jusqu'à 100 %.

La DPPA procède donc par une saisie administrative à la fois en vertu des articles 16 et 48 LFPPA. Cette saisie administrative est reconnue par le MJC comme un bref de saisie-arrêt et ***la DPPA peut désormais procéder directement avec le MJC sans l'intervention du CPF et du contentieux du MRQ.***

Contrairement au bref de saisie en vertu de l'art. 640.1 du Code de procédure civile, la saisie administrative n'a pas pour effet d'interrompre la prescription. Il est donc toujours possible de demander au CPF d'effectuer le recours judiciaire en vertu de l'art. 640.1 lorsque le but visé est d'interrompre la prescription. ».

(Caractères gras ajoutés).

[121] Par analogie et en conclusion sur ces 2 motifs que le plaignant Claude Tremblay a invoqués au soutien de son grief S-1 a), **je fais miens les propos que la juge** Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec a tenus le 14 août 2007, en révision judiciaire, dans l'affaire Procureur général du Québec c. Pierre A. Fortin et le Syndicat de la fonction publique du Québec (pièce S-10 c) au dossier, figurant en Annexe comme 14e autorité syndicale, notamment au paragraphe 19) :

> *«Rien dans les motifs de l'arbitre n'indique qu'il a manifestement erré, bien au contraire. Il n'est certes pas manifestement déraisonnable de dire que* ***des tâches plus complexes, plus exigeantes, plus spécifiques et des responsabilités supplémentaires*** *auparavant exercées par des supérieurs, constituent, lorsque exercées de façon principale et habituelle, une brèche à la clause 5-20.14 de la convention collective.».*

(Caractères gras ajoutés).

Il est vrai que dans cet autre cas de la Fonction publique, c'étaient alors des agents de recouvrement fiscal (et non des TA) qui soutenaient effectuer des tâches auparavant faites par les membres du personnel d'encadrement.

#FPP-10

[122] Voici maintenant que j'aborde **l'examen de la plaidoirie patronale**, plaidoirie que j'ai principalement déjà résumée aux paragraphes 49 à 56 de cette sentence.

[123] Certes, je me dois de tenir compte de **l'encadrement juridique** au sein duquel le présent litige s'inscrit, ayant déjà moi-même fait état de la *Loi sur la fonction publique* (pièce G-6), et de la *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion* (pièce G-10), aux paragraphes 33 à 35 de la présente sentence, notamment pour ce qui est de la définition de «attributions principales et habituelles», que l'on retrouve à l'article 8 de cette pièce G-10.

[124] S'il est vrai que la classification d'un emploi relève de l'Employeur, cela ne veut **pas dire pour autant que l'arbitre de griefs se voit dépourvu de tout pouvoir** d'intervention, lorsqu'il (elle) est saisi(e) d'un grief qui conteste la violation de la clause 5-20.18 de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7).

[125] **À l'appui** de cette dernière affirmation, j'invoque notamment les autorités suivantes qui ont déjà été rendues dans d'autres griefs similaires, lesquels ont récemment été tranchés et lesquels griefs impliquent aussi le Syndicat de la fonction publique du Québec (voir l'Annexe ci-jointe) :

125.1. Régie du logement, arbitre M^e^ Maureen Flynn (1^re^ autorité syndicale, au paragraphe 39), laquelle sentence a été maintenue tant par la Cour supérieure (6^e^ autorité syndicale) que par la Cour d'appel (7^e^ autorité) :

> «***Bien que la classification d'un emploi relève de l'employeur,*** *l'arbitre a le pouvoir d'apprécier le respect des dispositions de la Convention collective dont l'article 5-20.14.* (...). » ;

125.2. Commission des transport du Québec, arbitre M^e^ Maureen Flynn (10^e^ autorité syndicale, aux paragraphes 64 et 86) :

> « *[64]* ***La compétence d'un arbitre de griefs d'apprécier la conformité des attributions exercées par un employé, à la lumière des attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle il appartient est bien établie et reconnue.*** *Cette évaluation se distingue de la classification des emplois et de la détermination au niveau des emplois qui relèvent des prérogatives de l'employeur (article 32 de la Loi sur l'administration publique et article 70 de la Loi sur la fonction publique).* ».
>
> *[86]* (...). ***Sans intervenir dans les prérogatives du Conseil du trésor*** *qui a le pouvoir de déterminer la classe d'emploi applicable,* ***l'arbitre a la compétence pour apprécier le respect de la convention collective*** *qui prévoit notamment que tout employé doit effectuer d'une manière principale et habituelle des attributions qui correspondent à sa classe d'emploi.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[126] Cela étant dit, je reviens aux 2 notions suivantes que la procureure patronale a utilisées en cours d'argumentation, à savoir **la «polyvalence des tâches»**, ainsi que le «chevauchement de corps d'emploi, de style **«anneaux olympiques»** ».

[127] **En toute déférence** pour l'opinion contraire :

127.1. Je ne retrouve rien de tel dans la preuve que j'ai résumée en détail dans la section II et longuement analysée dans V, la pièce G-5 constituant du **«self serving evidence»**, en ce que ce document émane de l'Employeur seulement, bien qu'il reprenne des extraits de documents légaux ;

127.2. Et même s'il est vrai qu'**un «certain chevauchement»** puisse exister entre différentes classifications, comme l'a noté mon collègue Jean-Marie Lavoie, dans la Régie du Logement (6e autorité patronale en Annexe), ce que je constate plutôt dans le cas présentement sous étude, c'est que les attributions décrites dans la Directive S-8 ne reflètent pas la réalité des TA à la DPPA, surtout depuis le fameux jugement *Halickman* en 2003.

[128] De même, ce n'est pas parce que seulement **30 % des dossiers à la DPPA** comportent des arrérages, que les tâches des TA s'en trouvent pour autant moins complexes et moins exigeantes que les tâches strictement techniques et surtout fort différentes qui sont énumérées dans la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8 précitée) :

128.1. Ce qu'il faut retenir, c'est que dans le cadre de leur travail à la DPPA, les TA au Démarrage ont **quotidiennement à négocier** avec les débiteurs et à obtenir le consentement de la créancière. C'est là le «noyau», voire l'essence même de leur travail ;

128.2. Ce faisant, la définition des **«attributions principales et habituelles»** que l'on retrouve à l'article 8 de la Directive G-10 se trouve prise en compte, sans compter le fait que c'est cette même notion que l'on trouve à la clause en litige, à savoir 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7.

[129] Pour ce qui est des **Avis du ministre**, je n'arrive pas à comprendre comment on peut les décrire comme étant une «procédure très routinière et facile» :

129.1. Alors même que de tels avis ont dû **générer l'émission de la GEST-050**, soit une Procédure spécifique pour les saisies au ministère de la Justice du Canada. Par surcroit, cette Procédure a été modifiée subséquemment, la plus récente version comportant au total 27 pages (pièce S-11 b)) ;

129.2. Avis pour lesquels **une formation a due être donnée** de style *PowerPoint* (pièce G-2 en liasse, qui comporte 22 diapositives dans G-2 b)) !

#FPP-10

[130] Quant au fait de **considérer «le noyau»**, pour paraphraser la procureure patronale, qui faisait alors ainsi référence à la tâche en elle-même, je crois déjà l'avoir fait en affirmant, à maintes reprises, que les TA à la DPPA :

130.1. Doivent **désormais obtenir le «consentement»** de la créancière, suite au fameux jugement *Halickman* (pièce S-9) ;

130.2. Pour ce faire, ils doivent **«négocier une entente serrée** de récupération des arrérages», tel qu'aussi indiqué dans la GEST-060 (pièce S-12).

[131] De même, selon la jurisprudence arbitrale «maison», **le Syndicat n'a pas à identifier une classe d'emplois** correspondant à la tâche en litige. En l'espèce, aucune telle réclamation n'a été faite, comme cela ressort du témoignage du plaignant Claude Tremblay, les corps d'emploi mentionnés au paragraphe 11 de la présente sentence n'étant que l'illustration des diverses options que l'Employeur pourra éventuellement prendre afin de mettre fin à la violation de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7.

[132] En disant cela, j'ai notamment à l'esprit les propos suivants, que le juge Jacques Dufresne de **la Cour d'appel** a tenus le 27 octobre 2008, en révision judiciaire, dans Régie du logement et Procureur général du Québec c. Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique (7e autorité syndicale, au paragraphe 15) :

> *«L'absence de classe correspondant à la tâche exécutée par la plaignante comme préposée aux renseignements de la Régie n'emporte pas la création d'une classe ou sous-classe non-comprise dans la classification adoptée par le Conseil du trésor.* ***Le constat de l'arbitre donne plutôt l'ouverture à diverses options pour normaliser la situation.*** *En effet, le Conseil du trésor peut adopter une nouvelle classe d'emploi pour les préposés aux renseignements de la Régie ou modifier la description de la classification pour l'adapter à la tâche exécutée par la plaignante ou modifier les exigences de la tâche exécutée par la plaignante en réduisant la complexité de celle-ci ou encore il peut verser une compensation pour tenir compte de la complexité de la tâche observée par l'arbitre.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[133] En l'espèce, au lieu de payer «*ad vitam aeternam*», la sanction de 5 % ci-dessous, le présent Employeur, aura tout intérêt à demander au Conseil du trésor, **d'adopter une nouvelle classe d'emplois** pour les TA à la DPPA, **ou encore de modifier la description de leur classification** (pièce S-8) afin de l'adapter aux tâches supérieures qu'ils accomplissent «de façon principale et habituelle», pour reprendre le vocable utilisé à la clause 5-20.18 de la Convention collective S-7.

#FPP-10

[134] **En décidant** tel que je viens de le faire dans la section A) ci-dessus, à l'égard de **cette 1re question en litige**, je crois donc :

134.1. D'une part, avoir donné effet à la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7, laquelle disposition a déjà été interprétée maintes fois, par la jurisprudence arbitrale dans le secteur de la fonction publique, comme constituant **une limite au droit de gérance de l'Employeur** en matière de classification des emplois ;

134.2. D'autre part, **avoir suivi les enseignements des tribunaux supérieurs** (notamment la 7e autorité syndicale précitée, rendue par la Cour d'appel), de préférence aux autorités patronales soumises en l'espèce qui, non seulement datent quelque peu, mais surtout vont à l'encontre de ce qui a été récemment décidé par la Cour supérieure et la Cour d'appel (6e et 7e autorités syndicales, ainsi que pièces S-10 c) / 14e autorité syndicale et S-10 e) / 15e autorité syndicale).

B) La sanction applicable :

[135] Étant venue à la conclusion qu'il y a **effectivement eu contravention** à la clause 5-20.18 précitée, tel qu'allégué dans le grief S-1 a) en cause, reste maintenant à se demander quelle est la sanction la plus appropriée en l'espèce.

[136] Chose certaine, pareille contravention ne peut rester impunie, si je puis m'exprimer ainsi, l'arbitre de griefs possédant **un pouvoir général de réparation** en cas de violation à la Convention collective, comme cela lui a déjà été reconnu par la Cour suprême du Canada.

[137] En rapport avec cette 2e question en litige, j'ai de nouveau examiné attentivement **les 21 autorités «maison»** qui m'ont été soumises dans le présent dossier et que j'ai résumées dans l'Annexe jointe à la présente sentence arbitrale pour en faire partie intégrante.

[138] Force m'est de dresser les **3 constats** suivants :

138.1. Dans aucun cas, **le fardeau de preuve** du Syndicat ou des plaignants n'a été jugé par ces arbitres, comme étant celui d'identifier à quelle classe d'emplois les tâches non-conformes relevaient ;

#FPP-10

138.2. De même, les arbitres ont reconnu **ne pas avoir le pouvoir d'ordonner un nouveau classement**, ces autres griefs de la fonction publique provinciale ne le réclamant d'ailleurs pas, comme c'est également le cas dans le présent grief S-1 a) précité ;

138.3. Enfin, les arbitres de griefs s'entendent tous pour intervenir au niveau de la réparation demandée, mais voici que **les dédommagements varient** selon les arbitres en cause.

[139] À propos du dernier constat ci-dessus, **plusieurs arbitres, voire la majorité**, dans le secteur de la fonction publique provinciale, s'inspirent de la clause précitée **10-42.09** de la Convention collective (ici, 2003-2010, pièce S-7) et ils (elles) octroient donc «une rémunération additionnelle, égale à cinq pour cent (**5%**) du taux de traitement calculé au prorata de la durée» de l'accomplissement des attributions non-conformes. C'est notamment le cas dans les sentences «maison» suivantes :

139.1. Régie du logement, arbitre M^e^ Maureen Flynn (1^re^ autorité syndicale, au paragraphe 39), laquelle sentence a été maintenue tant par la **Cour supérieure** (6^e^ autorité syndicale) que par la **Cour d'appel** (7^e^ autorité) :

> «(...). *Et lorsque des arbitres décident que les attributions exercées principalement et habituellement par le plaignant ne correspondent pas à sa classe d'emploi,* ***ils s'inspirent de l'article 10-42.09 de la Convention collective pour fixer un dédommagement, qu'ils fixent à 5 %.*** (...). »
>
> (Caractères gras ajoutés.)

Il est vrai qu'en bout de piste, ma collègue a finalement décidé de laisser aux parties l'opportunité de régler elles-mêmes le quantum. C'est d'ailleurs ainsi qu'elle l'a aussi fait dans l'affaire de la Commission des Transports du Québec (10^e^ autorité syndicale) ;

139.2. CSST, arbitre M^e^ Huguette Gagnon (3^e^ autorité syndicale, à la page 26) ;

139.3. Ministère du Revenu, arbitre M^e^ Nicolas Cliche (5^e^ autorité syndicale) ;

139.4. Ministère du Revenu, arbitre Pierre A. Fortin (pièce S-10 a) au dossier, figurant aussi comme 13^e^ autorité syndicale en Annexe, au paragraphe 74). Cette sentence a été maintenue tant par la **Cour supérieure** du Québec (pièce S-10 c) au dossier, aux paragraphes 24 à 26, figurant aussi comme 14^e^ autorité syndicale en Annexe) que par la **Cour d'appel** (pièce S-10 e) au dossier, aux paragraphes 11 et 12, figurant cette fois-ci à l'Annexe comme 15^e^ autorité syndicale).

#FPP-10

[140] D'autres arbitres préfèrent **réserver leur compétence** pour fixer le montant des indemnités payables. Je fais ici notamment référence aux sentences suivantes :

140.1. Ministère du transport, arbitre M^e^ Angers Larouche (2^e^ autorité syndicale) ;

140.2. Commission de transports du Québec, arbitre M^e^ Maureen Flynn (10^e^ autorité syndicale) ;

140.3. Ministère de la sécurité publique, arbitre M^e^ Claudette Ross (11^e^ autorité syndicale).

[141] Enfin, une autre arbitre parmi ces 21 autorités «maison» a ordonné à l'Employeur de **verser la différence** entre le salaire reçu par le plaignant alors en cause et le salaire que celui-ci aurait dû recevoir. Il s'agit cette fois-ci de l'arbitre M^e^ Huguette Gagnon, dans l'affaire Ministère des transports (4^e^ autorité syndicale).

[142] Pour ma part, je n'ai **pas l'intention de «réinventer la roue»**, pour ce qui est de la réparation à ordonner en l'espèce.

[143] Je m'explique : Non seulement je désire m'inscrire **dans le courant jurisprudentiel majoritaire**, tel que précédemment décrit.

[144] Mais encore est-il que j'entends suivre **les enseignements des tribunaux supérieurs** qui ont siégé en révision judiciaire, à l'égard de la sentence rendue par l'arbitre Pierre A. Fortin (pièce S-10 a) au dossier, figurant en Annexe comme 13^e^ autorité syndicale).

[145] Ainsi donc, dans le jugement de la **Cour supérieure du Québec**, en date du 14 août 2007 (pièce S-10 c) / 14^e^ autorité syndicale), la juge Dominique Bélanger n'a rien trouvé à redire au fait que l'arbitre Pierre A. Fortin se soit inspiré de cette fameuse clause 10-42.09 :

> *«[24] Au paragraphe 79, l'on comprend qu'il s'inspire de la clause 10-42.09 pour ordonner à l'employeur de verser aux plaignants une prime de 5 % pour la durée de l'exercice et pendant le temps de la contravention, car il se dit d'avis qu'il s'agit de la seule disposition de la convention collective relative à des tâches plus complexes.*
>
> *[25] Il est vrai que l'application du deuxième alinéa de l'article 10-42.09, en soi, requiert que l'employé soit appelé à occuper l'emploi d'un supérieur immédiat ou un emploi qui pourrait constituer une promotion, au sens de cet article. Bien que la décision à cet égard aurait pu être plus claire, il semble que le Tribunal d'arbitrage se soit plutôt inspiré de cet article pour fixer un dédommagement.*

#FPP-10

> *[26] **Ainsi, lorsque l'arbitre a ordonné à l'employeur de verser une prime de 5 % pour la durée de la contravention, l'arbitre n'a pas accordé une rémunération additionnelle au sens de l'article 33 de la Loi sur l'administration publique. Il a plutôt utilisé son pouvoir de réparation. En cas de bris à une convention collective, le Tribunal d'arbitrage possède un pouvoir implicite de réparation.** ».*
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[146] Il en fut de même pour le jugement de la **Cour d'appel** d'octobre 2007 (pièce S-10 e)/15e syndicale), où le juge Gendreau a refusé d'intervenir sur la réparation :

> «*[11] **Sur la seconde question, celle de la réparation, je suis aussi d'avis que le jugement entrepris est bien fondé.** Le requérant plaide que, puisque la prime accordée par l'arbitre vise tous les agents de recouvrement, cela ne constitue pas une réparation mais une promotion accordée à un groupe de salariés ou une révision de l'échelle de traitement, deux matières réservées à la compétence du Conseil du trésor.*
>
> *[12] À mon sens, c'est mal posé le problème. **Si le grief est bien fondé, une réparation s'impose.** Qu'elle vise un ou plusieurs employés est sans pertinence. **De plus, l'arbitre jouit, à cet égard, de larges pouvoirs, comme l'affirme la première juge en prenant appui sur la jurisprudence de la Cour suprême.** Sur cette deuxième question non plus, il n'y a aucun grief qui justifierait l'autorisation de pourvoi.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés.)

[147] Or, **c'est précisément cette prime de 5 %** que le plaignant Claude Tremblay réclame de l'Employeur par son grief S-1 a) précité et ce, «jusqu'à ce qu'il réajuste mon classement et mon salaire».

[148] **En décidant** tel que je viens de le faire dans la section B) ci-dessus, à l'égard de **cette 2e question en litige**, je crois donc :

148.1. D'une part, **avoir suivi le courant jurisprudentiel majoritaire** en matière de réparation, les arbitres s'inspirant généralement de la clause 10-42.09 précitée pour fixer un dédommagement équivalent à 5 % ;

148.2. D'autre part, **ne pas avoir statué au-delà de ce qui m'est demandé**, le présent grief S-1 a) ne réclamant pas un nouveau classement, ni ayant identifié à quelle classe d'emplois les tâches non-conformes correspondent, le reste relevant du Conseil du trésor pour ce qui est d'adopter une nouvelle classe d'emplois, ou encore pour modifier la description de la classification des TA à la DPPA, tel que je l'ai souligné au paragraphe 133 de la présente sentence arbitrale et ce, afin d'avoir à éviter de payer «*ad vitam aeternam*» la sanction de 5 % ci-dessus.

#FPP-10

VI - LE DISPOSITIF

[149] **Pour tous les motifs énoncés précédemment :**

149.1. **J'ACCUEILLE le grief** (pièce **S-1 a)** précitée) que le plaignant Claude Tremblay a déposé le 18 avril 2005, sous le # 95118, et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 22 juin 2005 (pièce **S-1 b)** également précitée), afin de contester les tâches supérieures à son classement de technicien en administration, au secteur d'activités du Démarrage, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, tâches qui lui sont dévolues par son Employeur contrairement à la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7) ;

149.2. **J'ORDONNE** en conséquence, que rétroactivement à la date du dépôt du présent grief (18 avril 2005), le présent Employeur verse au plaignant M. Claude Tremblay la prime de 5 % qui est prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée de la Convention collective S-7 et ce, jusqu'à ce que l'Employeur «normalise la situation», tel que décidé par la Cour d'appel du Québec (7e autorité syndicale, paragraphe 15), soit en réajustant le classement et le salaire du plaignant, tel que demandé dans le grief S-1 a) précité, ou soit en optant pour l'une ou l'autre des autres options considérées par cette même Cour d'appel (voir l'extrait au paragraphe 132 de cette sentence) afin de mieux refléter la réalité des TA à la DPPA, en sus de «tous les droits et avantages de la Convention collective», tel que cela se trouve aussi réclamé dans ce même avis de grief S-1 a) ;

149.3. **JE DÉCLARE** enfin que la présente sentence arbitrale est applicable à tous les techniciens en administration qui travaillent dans le secteur d'activités du Démarrage, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires et qui ont déposé des griefs selon la liste des plaignants figurant sous les cotes S-5 (à Montréal) et S-6 (à Québec), le tout en conformité avec l'Entente intervenue entre les 2 parties en cause le 11 décembre 2007 (pièce S-4 précitée), plus particulièrement à son paragraphe 4 ;

149.4. **JE CONSERVE** enfin ma compétence pour fixer **le quantum**, à défaut d'entente entre les 2 parties en cause à ce sujet et sur demande de l'une d'entre elles.

#FPP-10

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

Me Diane Sabourin, c.r.h.a.
Présidente du tribunal d'arbitrage
et arbitre de griefs depuis 1984

Assesseure syndicale :	**Madame Hélène Bilodeau** du Syndicat de la fonction publique du Québec
Assesseurs patronaux :	**Monsieur Gilles Cadorette** (pour les 6lères audiences) ainsi que **Monsieur Robert Dion*** (à compter de la 7e audience et pour le délibéré)
Procureur syndical :	**Me Jean Poudrier,** du cabinet Grondin, Poudrier, Bernier
Procureures patronales :	**Me Claire Gosselin et Me Claudia Dao,** du cabinet Crevier, Royer (Justice Québec)
Représentants du Syndicat :	Messieurs Daniel Dionne, Henri Côté et André Godbout
Représentants de l'Employeur :	Messieurs Claude Berlinguette, Robert Dion*, Sébastien Hébert, France Légaré et Pierre Morin
Dates d'audience (7) :	15 mai 2008, 10 et 11 novembre 2008, 2 décembre 2008, 4 et 12 février 2009, ainsi que 16 juin 2009
Dates du délibéré :	9 septembre 2009, ainsi que de nombreux courriels à la fin octobre et en novembre 2009

DS/agr
30/11/2009

ANNEXE *

A) <u>LES 15 AUTORITÉS SYNDICALES (incluant S-9, S-10 a), S-10 c) et S-10 e))</u> :

1. **<u>Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Carole Desrosiers) c. Régie du logement</u>**, 30 août 2007, *Droit du Travail Express* # 2007T-869, arbitre M^e^ Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 1 à 3, 5, 8, 21, 39, 42 et 43, 47, 67, 90 à 92, 94 à 97, ainsi que 100 et 101.

   Grief accueilli. Réserve de compétence sur le quantum, incluant la détermination d'une prime (dont possiblement celle de la clause 10-42.09), pour la durée de la contravention à la clause 5-20.14 et ce, afin de «*donner l'opportunité aux parties de s'asseoir et d'évaluer la situation avant de déterminer arbitrairement une indemnité*» (paragraphe 101).

   Au paragraphe 39 : «*Bien que la classification d'un emploi relève de l'employeur, l'arbitre a le pouvoir d'apprécier le respect des dispositions de la Convention collective dont l'article 5-20.14. Et lorsque des arbitres décident que les attributions exercées principalement et habituellement par le plaignant ne correspondent pas à sa classe d'emploi, ils s'inspirent de l'article 10-42.09 de la Convention collective pour fixer un dédommagement, qu'ils fixent à 5 %.* (...).»

   Au paragraphe 42 : «*Tel que précisé dans les deux dernières Directives de classification et d'évaluation des emplois de la fonction publique déposées en preuve, la classification des emplois et le niveau des emplois se fait à partir d'une évaluation d'attributions principales et habituelles. L'appariement à une classe résulte de l'évaluation des attributions faites à partir de différents facteurs, dont la nature et la complexité des attributions.* »

   Au paragraphe 94 : «*Bien qu'il y ait des similitudes entre la classe d'emploi et l'emploi de la plaignante, une lecture et analyse attentives des attributions de son emploi démontre que la fourniture des renseignements ou l'assistance dans la rédaction de procédures s'effectue dans un cadre plus complexe, c'est-à-dire dans le cadre d'un exercice judiciaire qui implique un différend, un processus judiciaire et l'exercice de recours variés.*».

   N.B. : Voir la 6^e^ autorité syndicale, ci-dessous, pour le jugement de la Cour supérieure qui a rejeté la requête en révision judiciaire. Voir aussi la 7^e^ autorité syndicale, également ci-dessous, pour le jugement de la Cour d'appel qui a rejeté la requête pour permission d'appeler.

*** Les commentaires apportés entre parenthèses et/ou les citations rapportées en rapport avec chacune des autorités énumérées dans la présente annexe sont le fruit de l'examen attentif que l'arbitre soussignée a fait à l'égard de chacune de ces autorités.**

FPP-10 ANNEXE - I

2. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (unité Ouvriers – 2 griefs de Robert Archambault) c. Ministère des Transports**, 4 juillet 1990, sentence # 779 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Angers Larouche, notamment aux pages 1170 et 1171.

Griefs accueillis. Réserve de compétence pour fixer le montant des indemnités payables.

3. **Syndicat de la fonction publique du Québec (3 griefs de Normande Poisson, Jeannine Roy et Roger Samson) c. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec**, 13 janvier 1995, sentence # 1122 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 17 à 20, 25 et 26.

Griefs accueillis. Ordonnance de verser une indemnité égale de 5 % de leur taux de traitement, à compter du dépôt des griefs. (**N.B.** : C'est seulement pour la sanction que le procureur syndical au dossier l'a déposée, les faits alors en cause étant totalement différents de ceux présentement sous étude.)

À la page 20, sur la violation de la clause 5-20.14 de la Convention collective : « (...). *Même en acceptant qu'il fait partie des attributions des agents de bureau de rendre des décisions, les décisions que rend Mme Poisson découlent d'une analyse complexe et ont un impact qui dépasse le niveau d'un agent de bureau d'après les fonctions décrites à la Directive G-5 dont je fais état plus loin.* ».

À la page 26, sur la réparation accordée pour violation : «*Les plaignants n'ont pas été désignés de façon provisoire en vertu de l'article 10-42.09 mais, à l'exception de ces désignations, leur situation est celle décrite audit article. Un employé qui aurait été désigné ainsi uniquement pour cinq (5) jours ouvrables consécutifs, aurait eu droit à une rémunération additionnelle de 5 %. Il serait injuste de ne pas accorder aux plaignants au moins la même chose que ce qu'un tel employé aurait reçu. Par ailleurs, comme il n'y a pas eu mauvaise foi de l'employeur, je n'accorde pas davantage que ce 5 %.* ».

4. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (grief de Normand Ayotte) c. Ministère des Transports**, 4 juin 1991, sentence # 858 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 960 à 962.

Grief accueilli. Ordonnance de verser la différence entre le salaire qu'il a reçu comme agent de bureau et le salaire qu'il aurait dû recevoir à titre d'agent principal de bureau.

À la page 960, question suivante à laquelle une réponse affirmative a été donnée : « (...). *Le procureur syndical a invoqué, de façon subsidiaire, que le plaignant faisait les tâches d'un agent principal de bureau. Selon le recueil des politiques de gestion (pièce G-2), cette classe s'applique aux employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe d'agent de bureau. Trois (3) critères : la complexité des travaux, l'expertise et la surveillance reçue permettent d'accéder à cette classe d'emploi. Est-ce que le plaignant répond à ces trois (3) critères?* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief public de Jeanne-Mance Bouchard-Larue et autres) c. Ministère du Revenu**, 19 mai 1998, sentence #89-1301 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Nicolas Cliche, notamment aux pages 13 à 15.

Grief collectif accueilli, par lequel 14 salariés réclament des tâches conformes au corps d'emploi de préposé aux renseignements, plutôt qu'à leur tâche de technicien en vérification fiscale. Admissibilité en preuve de faits postérieurs à ce grief collectif. Ordonnance faite aux parties de «*tenter de s'entendre pour établir la liste des plaignants qui ont droit au paiement de la prime de 5 %* ».

6. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 10 juillet 2008, la juge Pepita G. Capriolo de la Cour supérieure, notamment aux paragraphes 5, 8, 12, 15, 20, 23 et 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire amendée, et donc maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1^re^ autorité syndicale ci-dessus.

D'abord, **au paragraphe 23**, rappel a été fait du maintien, par la Cour d'appel, de la pertinence du critère de complexité dans l'évaluation des attributions d'un emploi, dans l'affaire **Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec** (rapportée à J.E. # 2007-2052).

Ensuite, **au paragraphe 26**, on peut y lire ceci en référence avec les 4 principes déjà énoncés dans une autre sentence arbitrale «maison», soit celle de la **Régie du logement (grief de Mme Andrée P. Blouin)**, rapportée à DTE 2007T-640 et soumise dans le présent dossier comme 4^e^ autorité patronale ci-dessous :

«En dernier, le tribunal tient à mentionner que, contrairement à l'approche suggérée par les demandeurs, la jurisprudence arbitrale a défini «une tâche exercée de façon principale et habituelle» sans nécessairement tenir compte du pourcentage précis de temps consacré à cette tâche :

1. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle, c'est être appelé à l'exercer régulièrement comme partie essentielle et intégrante de son travail, peu importe le pourcentage de son temps de travail que cette tâche peut nécessiter par rapport à l'ensemble de ses tâches.*
2. *Exercer une tâche principale et habituelle, c'est ainsi exercer une tâche importante, eu à égard à la finalité poursuivie, et ayant un caractère répétitif.*
3. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle ce n'est pas une réalité qui se mesure en fonction de la prépondérance que cette tâche occupe par rapport à d'autres tâches exercées par un salarié, mais en tenant compte de sa complexité, des responsabilités qui s'y rattachent et des qualifications requises pour l'accomplir.*
4. *En d'autres termes, pour déterminer si une tâche est exercée de façon principale et habituelle, il faut apprécier la raison d'être et la finalité de cette tâche par rapport à la finalité de l'ensemble des tâches exercées par le salarié aux fins de son travail, et ainsi voir si elle en constitue une part essentielle et intégrante plutôt qu'un élément tantôt fortuit, accidentel ou exceptionnel, tantôt accessoire, secondaire ou marginal.* ».

7. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 27 octobre 2008, publié à 2008 QCCA 2026, le juge Jacques Dufresne de la Cour d'appel, notamment aux paragraphes 2, 5, 12, 14 et 15, ainsi que 22.

Rejet de la requête pour permission d'appeler, et donc de nouveau maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1re autorité syndicale ci-dessus.

Au paragraphe 15 : «*L'absence de classe correspondant à la tâche exécutée par la plaignante comme préposée aux renseignements de la Régie n'emporte pas la création d'une classe ou sous-classe non-comprise dans la classification adoptée par le Conseil du trésor. Le constat de l'arbitre donne plutôt l'ouverture à diverses options pour normaliser la situation. En effet, le Conseil du trésor peut adopter une nouvelle classe d'emploi pour les préposés aux renseignements de la Régie ou modifier la description de la classification pour l'adapter à la tâche exécutée par la plaignante ou modifier les exigences de la tâche exécutée par la plaignante en réduisant la complexité de celle-ci ou encore il peut verser une compensation pour tenir compte de la complexité de la tâche observée par l'arbitre.* ».

8. **REID, Hubert.** ***Dictionnaire de droit québécois et canadien***, 3e édition, Les Éditions Wilson & Lafleur, 2004.

Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 392 :

> « *Série de discussions et de démarches entreprises par des personnes en vue de parvenir à un accord, de conclure une affaire.* »

9. ***Le nouveau Petit Robert***, **Nouvelle édition du Petit Robert de Paul Robert**, édition 2003.

Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 1719 :

> « (...). 2. *Série d'entretiens, d'échanges de vues, de démarches qu'on entreprend pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire.* (...). »

10. **Syndicat de la fonction publique (2 griefs d'Évelyne Plante) c. Commission des transports du Québec**, 23 mars 2009, sentence # 95-1781 du Greffe de la fonction publique, arbitre Me Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 6, 7, 36, 45, 61 à 65, 71, 72, 77, 83 à 90, 92, ainsi que 98 et 99.

Griefs accueillis et, plutôt que d'octroyer une indemnité «*tout à fait arbitraire*» de 5%, réserve de compétence afin de préalablement «*donner l'opportunité aux parties de déterminer l'écart*».

Classification initiale du poste d'inspecteur comme «*agent vérificateur (209)*», devenu «*technicien en administration (264)*», suite à une réévaluation de classification, mais sans majoration salariale.

Au paragraphe 64 : «*La compétence d'un arbitre de griefs d'apprécier la conformité des attributions exercées par un employé, à la lumière des attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle il appartient est bien établie et reconnue. Cette évaluation se distingue de la classification des emplois et de la détermination au niveau des emplois qui relèvent des prérogatives de l'employeur (article 32 de la Loi sur l'administration publique et article 70 de la Loi sur la fonction publique).* ».

Au paragraphe 65 : «*L'appréciation du respect des articles 5-20.14 ou 5-20.18 implique un examen comparatif des attributions qu'un employé exerce «de façon principale et habituelle» avec les attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

Au paragraphe 72, l'arbitre Maureen Flynn s'appuie sur un extrait du jugement rendu à l'égard d'un autre grief impliquant le Syndicat de la fonction publique du Québec, soit celui de M. Pierre A. Fortin (pièce S-10 e), dans le présent dossier), jugement qu'elle résume ainsi : «*Puis, le juge Paul Arthur Gendreau de la Cour d'appel souligne qu'on ne peut reprocher à un arbitre d'apprécier un niveau de complexité des attributions d'un emploi exercé par un employé alors que cette notion est prise en compte par l'employeur pour déterminer le niveau des emplois, d'autant plus que ce critère est régulièrement utilisé :* (...). ».

Au paragraphe 77 : «*En somme, le tribunal doit examiner les attributions (fonctions, tâches ou activités) exercées d'une façon principale et habituelle c'est-à-dire les plus importantes et régulières et d'un même niveau de complexité. Ce qui exclut les tâches exercées sporadiquement ou d'une manière accessoire. Et à cette fin, le tribunal peut examiner la finalité des dites attributions afin d'apprécier si cette finalité qui se dégage de l'ensemble des attributions principales et habituelles correspond à la finalité de la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

Cette fois-ci, **au paragraphe 86** : «*Une simple lecture comparative de la finalité de la fonction de l'inspecteur à la Commission à celle des deux classes d'emploi déterminées par le Conseil du trésor démontre clairement qu'il y a absence de conformité ou d'appariement. La conformité implique une similitude et se distingue d'un appariement résiduel. Sans intervenir dans les prérogatives du Conseil du trésor qui a le pouvoir de déterminer la classe d'emploi applicable, l'arbitre a la compétence pour apprécier le respect de la convention collective qui prévoit notamment que tout employé doit effectuer d'une manière principale et habituelle des attributions qui correspondent à sa classe d'emploi.* ».

Enfin, **au paragraphe 89** : «*Tel que relaté précédemment, la finalité d'une fonction découle des attributions exercées principalement et habituellement et une simple lecture de la finalité du technicien en administration révèle qu'il n'y a aucune similitude entre cette fonction et celle exercée par la plaignante.* ».

11. **Syndicat de la fonction publique du Québec (unité Ouvriers – 5 griefs de Daniel Leonard et de Ermel Lemay) c. Ministère de la Sécurité publique**, 30 avril 2009, sentence # 1786 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Claudette Ross, notamment aux paragraphes 4 à 6, 8, 9, 16, 27, 34, 40, 41, 43, 53, 56, 60, 68, 70, 72, 80, 81, 90, 98, 105, 106, 111, 113, 136, 182 à 185, 211 à 215, 217 à 227, 232, 234, 235, 239, 240, 246, ainsi que 257.

Griefs accueillis en partie. Réserve de compétence pour fixation du quantum.

FPP-10

ANNEXE -

Au paragraphe 113, en référence avec le jugement sous S-10 e), avec la 1re autorité syndicale ci-dessus, ainsi que les 6e et 7e autorités syndicales également ci-dessus :

«*[113] Il ressort de la jurisprudence spécifique à la fonction publique les constatations suivantes :*

[113.1] Il s'agit ici d'un grief continu ; cela n'est pas contesté ici. La preuve couvre la période de 2001 à août 2007, en ce qui concerne le travail des détenus et 2001 à nos jours sur les autres aspects. Les salariés n'ont pas à redéposer constamment des griefs.

[113.2] Les plaignants n'ont pas à identifier de quelle classe d'emploi relèvent les tâches non-conformes, bien que des directives de classification autres que celles des plaignants aient été déposées.

[113.3] Les notions de régularité et d'accaparement du temps sont toujours prises en compte.

[113.4] Selon la Cour d'Appel, il n'est pas déraisonnable pour l'arbitre de ne pas faire un exercice comparatif complet de la directive de classification avec la description d'emploi. ».

Au paragraphe 213 : «*En la matière, il est connu, ainsi que l'a rappelé l'employeur, que l'arbitre n'a pas le pouvoir d'ordonner un nouveau classement. Ce n'est d'ailleurs pas ce que réclament les plaignants.* ».

Maintenant, **au paragraphe 218** : « (...). *Soulignons pour l'instant qu'il en ressort très clairement que, dans l'analyse du respect des dispositions de l'article 5-20.17, les aspects qualitatif et quantitatif du travail ne sont nullement mutuellement exclusifs et qu'ils sont nécessairement complémentaires.* (...). ».

Enfin, **au paragraphe 224** : «*Soulignons que la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion ne contient pas de définition du terme «complexité».* ».

FPP-10 ANNEXE - I

N.B. : Les 4 autorités suivantes ont **plutôt été déposées comme pièces** au dossier :

12. **S-9 : H. (J.) c. F. (W.)**, ci-après désigné comme étant **le jugement «*Halickman*»**, 2 septembre 2003, C.A.M. # 500-09-012361-028, les juges Thérèse Rousseau-Houle, Melvin L. Rothman et Pierre J. Dalphond de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 35 à 37, 45, 55, 58 et 65.

    Tel que cela appert **du paragraphe 58**, ce jugement a désormais fait en sorte que «*le créancier doit être non seulement informé des termes de l'entente (a.46), mais aussi y consentir dans les cas où elle a pour effet de permettre au débiteur de ne pas payer immédiatement ou dans un court délai au créancier la totalité de ce qui lui est dû.* ».

    De plus, tel qu'indiqué cette fois-ci **au paragraphe 65**, ce jugement a également fait en sorte que le ministère du Revenu agit comme «*intermédiaire*» au nom du créancier d'une pension alimentaire, dans le cadre d'une entente intervenue avec le débiteur.

13. **S-10 a) : Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de M. Pierre R. Caron) c. Ministère du Revenu**, 6 mars 2007, sentence # 1708 du Greffe de la fonction publique, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 74, 78 et 79.

    Grief accueilli (violation de la clause 5-20.14). Ordonnance de verser une prime de 5% (prévue à la clause 10-42.09).

    D'abord, **au paragraphe 74** : «*L'Employeur a reproché au Syndicat de ne pas avoir établi de comparaison avec des tâches d'un autre niveau comme c'est le cas dans la majorité des décisions arbitrales citées. Nous en convenons avec la procureure mais était-il nécessaire de le faire, en l'espèce, puisque la réclamation était de nature différente. En effet, la jurisprudence mentionnée cite des cas de réclamation d'une nouvelle classification, alors qu'en la présente affaire, le correctif demandé n'est pas de cet ordre mais plutôt le paiement d'une prime pour compenser le non respect de la convention collective. Ainsi, la seule comparaison à considérer dans le présent dossier est celle des tâches telles que décrites et celles exercées par les agents de recouvrement fiscal.* ».

    Et ensuite, **au paragraphe 78** : «*Cela a d'ailleurs entraîné des discussions et échanges entre les parties au cours des années et les griefs originent du fait qu'il n'y a pas eu de correctif apporté malgré le fait que les tâches n'étaient plus tout à fait de même complexité et que les responsabilités s'étaient accrues. En telle circonstance, l'arbitre n'ayant aucune emprise sur la classification et de toute façon*

telle n'est pas la réclamation des plaignants, n'a d'autre choix que de constater que l'Employeur n'a pas respecté la clause 5-20.14 en attribuant aux agents de recouvrement fiscal des tâches non-conformes à leur description, plus exigeantes et comportant des responsabilités accrues. ».

14. **S-10 c) : <u>Procureur général du Québec c. Pierre A. Fortin et Syndicat de la fonction publique du Québec</u>**, 14 août 2007, C.S.M. # 200-17-008163-073, la juge Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec, notamment aux paragraphes 19, ainsi que 24 à 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire à l'encontre de la sentence arbitrale S-10 a) ci-dessus.

Sur la violation de la Convention collective, **au paragraphe 19** : «*Rien dans les motifs de l'arbitre n'indique qu'il a manifestement erré, bien au contraire. Il n'est certes pas manifestement déraisonnable de dire que des tâches plus complexes, plus exigeantes, plus spécifiques et des responsabilités supplémentaires auparavant exercées par des supérieurs, constituent, lorsque exercées de façon principale et habituelle, une brèche à la clause 5-20.14 de la convention collective.*».

Sur le remède octroyé, **aux paragraphes 24 à 26** :

«*[24] Au paragraphe 79, l'on comprend qu'il s'inspire de la clause 10-42.09 pour ordonner à l'employeur de verser aux plaignants une prime de 5 % pour la durée de l'exercice et pendant le temps de la contravention, car il se dit d'avis qu'il s'agit de la seule disposition de la convention collective relative à des tâches plus complexes.*

[25] Il est vrai que l'application du deuxième alinéa de l'article 10-42.09, en soi, requiert que l'employé soit appelé à occuper l'emploi d'un supérieur immédiat ou un emploi qui pourrait constituer une promotion, au sens de cet article. Bien que la décision à cet égard aurait pu être plus claire, il semble que le Tribunal d'arbitrage se soit plutôt inspiré de cet article pour fixer un dédommagement.

[26] Ainsi, lorsque l'arbitre a ordonné à l'employeur de verser une prime de 5 % pour la durée de la contravention, l'arbitre n'a pas accordé une rémunération additionnelle au sens de l'article 33 de la Loi sur l'administration publique. Il a plutôt utilisé son pouvoir de réparation. En cas de bris à une convention collective, le Tribunal d'arbitrage possède un pouvoir implicite de réparation.».

FPP-10 ANNEXE - I

15. **S-10 e) : <u>Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec et Pierre A. Fortin</u>**, 15 octobre 2007, le juge Paul-Arthur Gendreau de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 7 à 9, ainsi que 11 et 12.

Rejet de la demande en autorisation de pourvoi à l'encontre du jugement F-10 c) ci-dessus.

D'abord, sur la méthodologie utilisée par l'arbitre, **au paragraphe 7** :
«Sur la première question, le requérant attaque la méthodologie utilisée par l'arbitre. Il prétend qu'il aurait dû faire un exercice comparatif exégétique de la Directive de classification avec la Description d'emploi. L'arbitre a préféré procéder autrement. Il a entendu puis analysé la preuve – l'employeur à cet égard n'a fait entendre aucun témoin – et conclu que les salariés exerçaient des tâches et assumaient des responsabilités additionnelles et supérieures. Rien au dossier ne démontre que la méthode choisie par l'arbitre était déraisonnable. (...).».

Ensuite, sur l'utilisation du critère de complexité de la fonction, **au paragraphe 9** :
«Le requérant reproche aussi à l'arbitre l'utilisation du critère de complexité de la fonction – ce qui ouvre évidemment la porte à exiger une formation supplémentaire des salariés – et de celui de l'accroissement des responsabilités. Non seulement l'ampleur et la complexité des tâches et le degré de responsabilité attribué à des employés sont-ils des facteurs généralement reconnus d'évaluation des emplois, mais la preuve démontre que le requérant fait lui-même appel à ces éléments lorsqu'il classifie les fonctions.».

Enfin, sur la question de la réparation, cette fois-ci **aux paragraphes 11 et 12** :
«[11] Sur la seconde question, celle de la réparation, je suis aussi d'avis que le jugement entrepris est bien fondé. Le requérant plaide que, puisque la prime accordée par l'arbitre vise tous les agents de recouvrement, cela ne constitue pas une réparation mais une promotion accordée à un groupe de salariés ou une révision de l'échelle de traitement, deux matières réservées à la compétence du Conseil du trésor.

[12] À mon sens, c'est mal posé le problème. Si le grief est bien fondé, une réparation s'impose. Qu'elle vise un ou plusieurs employés est sans pertinence. De plus, l'arbitre jouit, à cet égard, de larges pouvoirs, comme l'affirme la première juge en prenant appui sur la jurisprudence de la Cour suprême. Sur cette deuxième question non plus, il n'y a aucun grief qui justifierait l'autorisation de pourvoi. ».

FPP-10

ANNEXE -

B) <u>LES 6 AUTORITÉS PATRONALES</u> :

1. **<u>Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (unité Fonctionnaires – griefs de Michel Lagueux et al) c. Régie de l'Assurance-automobile du Québec</u>**, 13 novembre 1986, sentence # 416 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Claude H. Foisy, notamment aux pages 206, 211, 214, 215, 220, 221, 223, 224, 228, 229, ainsi que 239.

   Griefs rejetés. Les plaignants font partie de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés (PBTA). Leur corps d'emploi est celui d'agent de bureau alors que leur classe d'emplois est celle d'agent de bureau, classe nominale. Prétentions syndicales voulant que les plaignants exercent, dans certaines circonstances, les tâches d'agent de bureau, classe principale, d'auxiliaire en informatique, de préposé aux renseignements et d'évaluateur de conduite de véhicules routiers.

   Aux pages 220 et 221 : « *Comme le mentionne l'arbitre dans l'affaire <u>Gérard Durand</u>, l'interprétation de l'expression «de façon principale et habituelle» ne fait pas l'unanimité. Pour ma part, dans le contexte où des classifications de la catégorie PBTA sont en jeu, je partage l'opinion de l'école de pensée qui interprète cette expression comme signifiant que la garantie donnée à l'employé concerné est qu'il exercera ses attributions de façon principale, c'est-à-dire plus de 50 % et ce, de façon habituelle.* ».

   À la page 221 : «*L'article 15.08 vient restreindre les droits de l'Employeur d'assigner de n'importe quelle façon, à n'importe quelles attributions ses employés. Il assure à l'employé que la majorité de son temps sera consacrée à exercer des attributions de sa classe d'emploi et ce, de façon régulière ou habituelle, par opposition à exceptionnelle ou occasionnelle.* (…). ».

   Parlant de nouveau de la clause 15.08, cette fois-ci **à la page 223** : « (…). *Elle ne dit pas que l'Employeur ne peut assigner des tâches non-énumérées au règlement des classifications ou connexes sauf dans les circonstances occasionnelles et accessoires. Cette dernière approche m'apparaît aller à l'encontre du principe que les droits résiduaires appartiennent à l'Employeur.*».

   Enfin, toujours au sujet de cette même clause 15.08, ici **à la page 224** : «*Je suis d'opinion que l'article 15.08 ne fait que garantir aux employés un droit de travailler de façon prépondérante et habituelle (par opposition à exceptionnelle) aux attributions définies au règlement de classification de même qu'aux tâches qui y sont connexes.* (…). ».

FPP-10 ANNEXE - I

2. ***Idem* à la 3e autorité syndicale** ci-dessus, mais avec une pagination différente, cette fois-ci aux pages 258 à 260, 266 à 270, 273 et 274.

   Classification de la plaignante, Madame Poisson, comme «*agent de financement/niveau technicien*», alors qu'il n'y a pas de corps d'emploi qui s'appelle «*agent de financement*» ou qui «*colle*» au travail de la plaignante.

   Quant aux 2 autres plaignants, Madame Roy et Monsieur Samson, ils étaient classés comme «*technicien en administration, classe nominale*», mais l'Employeur leur a confié des tâches qui n'étaient pas conformes à leur classe d'emplois.

3. **Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (grief de Gaston Beaudoin) c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**, 20 juillet 2001, arbitre Me Jean-Guy Roy, notamment aux pages 34, 38 et 39.

   Grief rejeté. Demande de reclassement à titre d'«*agent de développement industriel (102)*», alors qu'il était depuis son embauche rattaché aux corps d'emploi des «*attachés d'administration (111)*».

   À la page 38 : «*(...). Le témoignage de M. Beaudoin à l'audience et la façon structurée dont sa pensée est organisée convainc facilement le tribunal que l'envergure professionnelle de celui-ci a pu faire en sorte que les services des conseillers en main-d'œuvre qu'il dispensait auprès des entreprises l'ont parfois amené à déborder sur des secteurs qui toucheraient le développement industriel. Cependant, une telle situation ne saurait, en soi, justifier un reclassement dans le contexte où les fonctions exercées le sont de la propre initiative de l'individu et ne font pas suite à des exigences que lui fait son employeur ou, tout au moins, qui seraient exercées avec l'assentiment tacite de celui-ci. De plus, en l'instance, le tribunal est d'avis que ce débordement ne saurait certes être assimilé à la situation où tel débordement représenterait les fonctions exercées de façon principale et individuelle par M. Beaudoin.* ».

4. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Mme Andrée P. Blouin) c. Régie du logement**, 18 mai 2007, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 1, 59, 60, 61, 63 et 64.

   Rejet de ce grief réclamant que la Régie du logement confie à la plaignante du travail non-conforme à sa classification de préposée aux renseignements, soit une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 59**, sur la finalité de la fonction en cause : «*En comparant la preuve testimoniale à la preuve documentaire, force nous est de reconnaître que les tâches de Mme Blouin correspondent à celles d'un préposée aux renseignements. En effet, la finalité de la fonction est véritablement de fournir l'information et renseigner la clientèle sur les lois, règlements, directives et procédures pour l'aider dans sa démarche en fonction de ses besoins. En aucun temps, la préposée ne peut se suppléer au client, ne peut prendre de décision quant au recours ni même le qualifier.* ».

Ensuite, **au paragraphe 60**, à propos de son rendement exceptionnel : «(…). *Il est vrai que Mme Blouin a fourni un rendement au-delà de la moyenne et qu'elle exerce sa fonction consciencieusement à l'aide d'une grande expérience et une bonne expertise ; mais cela ne change en rien la finalité et la nature des tâches. On ne requiert pas d'elle l'exécution de tâches en droit bien qu'on pourrait être tenté d'ainsi l'interpréter en raison de l'implication de la plaignante mais, encore là, l'essence de la tâche demeure le renseignement.* ».

En tout dernier lieu, cette fois-ci **au paragraphe 63**, de nouveau sur la finalité de la fonction : « *Enfin, rappelons que l'essence du travail de la plaignante est de renseigner sur entre autres, le droit et cela, même si elle le fait avec une grande implication, ne constitue pas une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit. Sa tâche, sans considération pour son évaluation et son importance, porte sur le renseignement et l'information à l'aide d'outils disponibles à telle enseigne qu'un client pourrait aussi le faire seul avec les moyens à sa disposition, soit la documentation et même l'Internet.* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Ginette Parenteau) c. Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation**, 25 juillet 2007, sentence # 1724 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Gilles Lavoie, notamment aux paragraphes 4, 93, 95, ainsi que 98 à 102.

Rejet de ce grief qui a été déposé pour une inspectrice de produits alimentaires, marins et laitiers, afin de contester l'imposition d'une tâche consistant à délivrer des constats abrégés d'infractions.

D'abord, **au paragraphe 95**, le constat suivant de *statu quo*, malgré la réforme de 1994 : «*Avec égards, dans notre espèce, la finalité des tâches demandées à la plaignante après la réforme de 1994 notamment dans l'émission de petits constats n'est nullement différente de la finalité des tâches qu'elle exécutait auparavant.* ».

Ensuite, **aux paragraphes 99 à 101**, les modifications mineures qui ne changent rien à la finalité de la fonction :

«[99] *Ce qui change fondamentalement, c'est que par le passé, il y avait un processus interne au ministère et au ministère de la Justice qui confirmait dans le cas de petites infractions et des autres infractions constatées par l'inspecteur qu'il y avait lieu d'émettre le constat. Aujourd'hui, même si le formulaire a changé de forme, la substance est identique à l'exception du fait que dorénavant, au lieu d'envoyer son avis de constat pour approbation, son employeur reconnaît automatiquement la validité du constat qui peut alors être directement déposé au contrevenant sans plus attendre.*

[100] *Avant, le contrevenant recevait le procès-verbal et attendait l'acte d'accusation. Il décidait ensuite s'il plaidait coupable ou s'il allait au procès. Tout ce qui change, dans le cas de petites infractions (absence de permis, etc.) c'est qu'il reçoit immédiatement la sommation.*

[101] *Il s'agit ici essentiellement de gestes de même nature et même niveau qu'auparavant. L'inspecteur doit voir au respect de la Loi et des règlements applicables et à la correction des infractions.* ».

N.B. : Cette sentence arbitrale a été rendue avant l'amendement apporté à la version du 31 juillet 2006 de la *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion* (pièce G-10 dans le présent dossier). Cet amendement est venu préciser le sens de «*fonctions principales et habituelles*».

6. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de France Rivard) c. Régie du logement**, 14 janvier 2009, sentence # 1768 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Jean-Marie Lavoie, notamment aux paragraphes 1, 55 à 58, 60 à 64, 69 et 70, 77 et 78, 80, 85, 89 et 90, 92, ainsi que 96.

Rejet de cet autre grief contestant le fait que la Régie du logement demande à la plaignante d'exécuter des fonctions qui ne relèvent pas de sa classification de préposée aux renseignements, mais plutôt de celle de technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 55**, sur le droit de gérance, en se référant à la 1^ère^ autorité patronale ci-dessus : «*L'assignation de tâches à un salariée relève, au départ, de l'employeur en vertu de son droit de gérance et ce droit ne peut être limité que par une disposition de la convention collective. Il existe, ici, des classifications, mais ces dernières ne constituent pas des unités de rangement absolument étanches. Elles peuvent permettre, au contraire, un certain chevauchement.* ».

Ensuite, **au paragraphe 56**, sur les 2 volets de limitations posées par 5-20.18 : «*Ceci étant rappelé, la limitation apportée par l'article 5-20.18 à l'exercice du droit de gérance de l'employeur en matière de classification comporte, selon nous, deux volets, qui doivent se retrouver, l'un et l'autre, pour que la disposition soit applicable, un volet qualitatif et un volet quantitatif.*»

Quant au 1er volet, **au paragraphe 57** : «*Au niveau du volet qualitatif, il faut se demander si la fonction exercée par la salariée relève des attributions caractéristiques de la classe d'emploi dans laquelle elle a été rangée par l'employeur, ici, préposée aux renseignements, classe nominale. Pour disposer de cette question, il faut tenir compte de deux critères : la nature et la complexité de ses fonctions.* (...).»

Quant au 2e volet, cette fois-ci **au paragraphe 60** : «*Le deuxième volet, le volet quantitatif découle de l'utilisation de l'expression «de façon principale et habituelle»à l'article 5-20.18. Pour que la restriction apportée au droit de gérance de l'employeur par cette disposition soit applicable, il faut donc, non seulement que la salariée exerce des tâches qui ne relèvent pas des attributs caractéristiques de sa classe d'emploi, en raison de leur nature ou de leur complexité, mais encore faut-il qu'elle exerce ces tâches de façon principale et habituelle.*»

S'appuyant sur la 7e autorité syndicale ci-dessus, on lit enfin **au paragraphe 69** : «*La procureure patronale a répété, à quelques reprises, que les tâches de la plaignante ne peuvent se retrouver dans le néant, qu'elles doivent nécessairement relever d'un corps d'emploi quelconque. Nous sommes d'accord avec cette prétention, mais cela ne signifie pas pour autant, que ses tâches relèvent nécessairement du corps d'emploi des préposés aux renseignements du seul fait qu'elles ne peuvent être rangées dans le corps d'emploi des techniciens en droit, comme nous l'avons déjà déclaré. Il est possible, par exemple, que la plaignante soit appelée à exercer, de façon principale et habituelle, des tâches relevant d'un autre corps d'emploi supérieur, ou de plus d'un corps d'emploi supérieur. Nous n'avons pas à identifier ce ou ces corps d'emploi, puisque la compétence de l'arbitre se limite à vérifier si l'article 5-20.18 a été enfreint ou non. Si l'employeur n'a pas respecté cette restriction, il lui appartiendra alors de corriger la situation, comme l'a déjà rappelé la Cour d'appel du Québec :* (...).»

N.B. : La définition de la «*complexité des fonctions*» que l'arbitre Lavoie a reproduite au paragraphe 59 et sur laquelle il s'est appuyé au paragraphe 78, a été abrogée le 2 juillet 1998. C'est à tout le moins ce qui se trouve indiqué sur la version de cette Directive #3212, concernant les PBTA, qui a été déposée dans le présent dossier sous la cote G-12. Néanmoins, mon collègue était alors saisi d'un grief qui remontait justement à 1998.

DS/agr
30/11/2009

REÇU LE
- 7 DEC 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Dossier de l'arbitre : # FPP-10

Date : Le 30 novembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : Me DIANE SABOURIN, c.r.h.a.

Syndicat de la fonction publique du Québec inc.
Ci-après appelé « le Syndicat »
Et
Gouvernement du Québec – ministère du Revenu
- Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA»)
Ci-après appelé « l'Employeur »

Plaignant : **Monsieur Thy-Tin Tran**

Nature du grief : Attributions non-conformes à la Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)

N° du grief du Syndicat : # 89444
N° du grief du Greffe : # 01-98-010823

Convention collective : 2003-2010

SENTENCE ARBITRALE
(Articles 100 et suivants du *Code du travail du Québec*)

#FPP-10

I - LE LITIGE

[1] Je suis saisie d'**un grief** (pièce **S-3 a)**) que M. Thy-Tin Tran («le plaignant»), qui travaille comme technicien en administration («TA») au secteur d'activités de la Comptabilité, à la Direction principale de la perception des pensions alimentaires («la DPPA») à Montréal, a déposé le 18 avril 2005, auprès de l'Employeur et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 22 juin 2005 (pièce **S-3 b)**).

[2] Pour une meilleure compréhension du présent litige, je crois opportun de reproduire **les extraits pertinents** de cet avis de grief S-3 a), qui a été déposé conformément à la Convention collective des fonctionnaires 2003-2010 (S-7) :

> « ***Je conteste les tâches supérieures à mon classement*** *de technicien en administration qui me sont dévolues par mon employeur et je réclame que si celui-ci me requiert pour effectuer ces tâches supérieures qu'il m'accorde une* ***prime de 5 % jusqu'à ce qu'il réajuste mon classement et mon salaire*** *ainsi que tous les droits et avantages de la convention collective.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

[3] D'entrée de jeu, les 2 procureurs au dossier ont déposé une **Entente sur la présentation des griefs (S-4)**, qui est intervenue entre les 2 parties le 11 décembre 2007, et selon laquelle 3 sentences distinctes doivent être rendues, dont la présente, comme cela appert plus amplement de son libellé :

> « *1 - Les parties conviennent de* ***soumettre uniquement à l'arbitrage les trois griefs suivants*** *: le grief de M. Claude Tremblay travaillant au secteur d'activités du démarrage (grief n° 95118), madame Mélanie Déziel travaillant au suivi des dossiers (grief n° 101923) et de M. Thy-Tin Tran (grief n° 89444). Les griefs apparaissent à l'annexe 1 ;*
>
> *2- **Ces trois griefs touchent principalement les secteurs d'activités du démarrage, du suivi des dossiers, et de la comptabilité.** Les autres griefs concernant d'autres activités à la Direction des pensions alimentaires ne seront pas soumis dans le cadre de la présente audition. (La liste de tous les griefs de Montréal et de Québec se retrouve à l'annexe 2) ;*
>
> *3 - L'arbitre devra rendre* ***une décision distincte et séparée*** *dans chacun des trois griefs mentionnés au paragraphe 1 ;*
>
> *4 - Les parties conviennent que la décision de l'arbitre dans chacun des trois griefs* ***s'appliquera uniquement aux employés ayant déposé un grief*** *et travaillant dans le secteur d'activités concerné par le grief ;*

#FPP-10

5 - *Les parties conservent leurs droits et leurs privilèges de contester en **révision judiciaire** chacune des décisions de l'arbitre devant les tribunaux supérieurs.* »

(Caractères gras ajoutés).

[4] Conséquemment, le présent grief de M. Thy-Tin Tran (pièce S-3 a) précitée) a la **double particularité** suivante :

4.1. D'une part, le présent grief de M. Thy-Tin Tran **vise tous les techniciens en administration** à la DPPA qui ont déposé un semblable grief, et qui travaillent au secteur d'activités de la Comptabilité (voir sous S-5, la liste de ces 13 effectifs sur un total de 178 effectifs à Montréal pour l'ensemble des 3 secteurs au 27 novembre 2007, et sous S-6, la liste de ces 12 à la Comptabilité sur un total d'effectifs de 175 à Québec au 15 avril 2005) ;

4.2. D'autre part, ce grief individuel a **été joint à 2 autres griefs** individuels, contestant aussi les tâches dévolues qui seraient supérieures à leur classement de TA, à savoir ceux de M. Claude Tremblay pour le secteur du Démarrage (pièce S-1 en liasse) et de Madame Mélanie Déziel pour le Suivi (pièce S-2 en liasse).

II - LA PREUVE OFFERTE

[5] La preuve offerte lors des **7 journées d'audience** dans la présente affaire, comprend notamment, en sus des **138 pages de notes** prises à l'arbitrage :

5.1. Les **38 pièces** déposées au total, soit **25** par le Syndicat et **13** par l'Employeur ;

5.2. Les **6 témoins** ci-dessous énumérés :

- 3 pour la partie **syndicale** : le plaignant **M.Thy-Tin Tran**, ainsi que les 2 autres plaignants, soit **M. Claude Tremblay et Mme Mélanie Déziel**;
- 3 pour la partie **patronale** : **Mme Jocelyne Ganache**, chef de service à la Comptabilité, au bureau de Montréal ; **Mme Jocelyne Lortie**, chef de service au Centre de perception fiscale, aussi à Montréal ; enfin, **M. France Légaré**, chef de service, à la Comptabilité, à Québec.

5.3. Outre **l'entente écrite** qui a été déposée sous **S-4**, les 2 procureurs au dossier n'ont pas fait d'autres admissions orales en cours d'arbitrage.

#FPP-10

[6] En sus des pièces déjà mentionnées (pièces S-1 à S-7), et de la *Directive de classification concernant les techniciens en administration (264)* (pièce S-8) qui se trouve reproduite en entier au paragraphe 67 de la présente sentence, voici les **principales pièces syndicales**, qui figurent dans le présent dossier tout comme pour les 2 autres griefs (pièces S-1 et S-2 précédemment mentionnées) :

6.1. **Le jugement «*Halickman*»**, ainsi appelé par les 2 parties en cause, qui a été rendu par la Cour d'appel du Québec, le 2 septembre 2003 (pièce S-9, notamment aux paragraphes 35 à 37, 58 et 65) et qui, selon les prétentions du Syndicat, «*a radicalement changé le travail des techniciens en gestion de pensions alimentaires*» ;

6.2. **Les diverses décisions relatives aux griefs de «*M. Pierre R. Caron*»** : la sentence rendue par l'arbitre Pierre A. Fortin le 6 mars 2007, accueillant les 2 griefs (S-10 a), notamment aux paragraphes 74 et 79) ; la requête en révision judiciaire (S-10 b)) ; le jugement de la Cour supérieure du 14 août 2007 qui a maintenu cette sentence arbitrale (S-10 c)), notamment aux paragraphes 19 et 24 à 26) ; la requête pour permission d'appeler (S-10 d)) ; le jugement de la Cour d'appel du Québec du 15 octobre 2007 qui a rejeté la demande d'appel (S-10 e), notamment aux paragraphes 7 et 8) ;

6.3. **La «GEST-050»**, soit la *Procédure sur les saisies au Ministère de la justice du Canada*, telle qu'émise le 23 juin 2004 et révisée le 5 novembre 2004 (S-11 a)) ; cette même «GEST-050», telle que cette fois-ci révisée le 5 octobre 2007 (pièce S-11 b), notamment aux pages 3, 6, 8 et 9) ;

6.4. **La «GEST-060»**, soit la *Procédure sur le consentement du créancier*, qui a été émise le 3 mai 2004 (pièce S-12), suite au jugement *Halickman* (pièce S-9 susmentionnée) ;

6.5. **La «DIAP-2»**, soit la *Directive administrative sur la communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-13, notamment aux articles 4.1.1, 4.3.1 et 4.4.1), laquelle Directive a été diffusée le 20 septembre 2004 ;

6.6. **La «INA-11»**, soit l'*Instruction administrative sur le traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-14, notamment aux articles 3.1, 3.2.3.1 et 3.3.1), laquelle Instruction a été donnée le 22 septembre 2005 ;

6.7. **La «DIA-42»**, soit la *Directive ministérielle sur la communication de renseignements confidentiels en vue de prévenir un acte de violence dont un suicide* (pièce S-15, notamment aux articles 1, 4.1 et 4.2.2), laquelle Directive a été diffusée le 25 novembre 2003 ;

#FPP-10

6.8. **La «GEST-048»**, soit la *Procédure sur le transfert de dossiers au Centre de perception fiscale*, telle qu'émise le 6 mai 2003 et révisée le 20 juin 2006 (pièce S-18, notamment aux articles 1, 2, 4 et 5.6.1) ;

6.9. ***Le «Manuel de démarrage** d'un dossier de pension alimentaire»* (article 6), qui a été mis en circulation en août 2004 (pièce S-19, notamment aux pages 4, 15 et 16, 18, 20, 24, 26, 31, 35, ainsi qu'aux annexes VII et VIII) ;

6.10. ***«L'interprétation des jugements et des conventions»***, soit la partie III du Manuel de référence, en date de juin 2005 (pièce S-20) ;

6.11. **Le texte annoté de la *Loi** facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., c. P-2.2) (pièce S-21, notamment à l'article 46, ainsi qu'aux pages 2, 5, 6, 22, 33 à 34, 40, 46, 51, 69, 75, 102, 103, 105, 122 et 123) ;

6.12. **Le *Règlement** sur la perception des pensions alimentaires* (c. P-2.2, r.1) (pièce S-22) ;

6.13. Par analogie, **la *Directive de classification concernant les agents de recouvrement fiscal (285)*** (pièce S-24) ;

6.14. Enfin, ***10 Rapports annuels de gestion***, à compter de l'année 2001-2002, jusqu'à l'année 2008-2009 (pièce S-25 en liasse). Ces dernières pièces ont été cette fois-ci ajoutées dans le cadre de la contre-preuve syndicale, aucun autre témoin n'ayant par ailleurs alors été entendu.

[7] Voici maintenant les **principales pièces <u>patronales</u>** qui figurent dans le présent dossier et qui ont aussi été déposées dans le cadre de la preuve commune administrée pour les 3 griefs susmentionnés, dont le présent grief (S-3 a) précité) :

7.1. **La «*Structure des emplois*»**, soit la présentation *PowerPoint* qui a été faite en décembre 2007 par la Direction de la classification, secteur fonction publique, du secrétariat du Conseil du trésor du Québec (G-5) ;

7.2. **La *Loi sur la fonction publique*** (L.R.Q., c. F-3.1.1), selon la refonte à jour au 1er juillet 2007 (G-6, notamment aux articles 4, 70 (2°) et 126 (4°)) ;

7.3. **La *Loi sur l'administration publique*** (L.R.Q., c. A-6.01), cette fois-ci selon la refonte au 1er juin 2007 (pièce G-7), notamment à l'article 32 ;

7.4. **Le *Règlement sur le classement des fonctionnaires***, soit le Décret 1932-85 du 25 septembre 1985, tel que finalement modifié le 12 mai 1993 (pièce G-8) ;

#FPP-10

7.5. La ***Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion***, soit le C.T. 192193 du 2 juillet 1998, tel que finalement modifié le 16 décembre 2003 (pièce G-9, notamment aux articles 3, 5 à 8, 13, ainsi que 16 à 18) ;

7.6. La ***Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion,*** soit la même Directive que G-9 ci-dessus, mais telle que cette fois-ci modifiée au 30 juillet 2006 (pièce G-10, notamment à l'article 8) ;

7.7. La ***Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires***, soit le C.T. 194419 du 14 mars 2000, tel que finalement modifié le 18 juin 2007 (pièce G-11) ;

7.8. La ***Directive concernant la classification et l'évaluation des emplois de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés***, soit la Directive qui a été adoptée par le C.T. 170717, du 9 mai 1989 et qui a été modifiée le 2 juillet 1998 (pièce G-12, notamment aux articles 1.1.1 à 1.1.3, ainsi que 1.2.1 et 1.2.2).

[8] C'est comme **3e et dernier témoin**, dans le cadre de la preuve syndicale, que le présent plaignant, M. Thy-Tin Tran, a eu à témoigner, lors des 3e et 4e journées d'audience. Il est à l'emploi du Gouvernement depuis le 11 novembre 1998, et il travaille présentement à la DPPA **dans le secteur de la Comptabilité** au bureau de Montréal (voir les organigrammes sous S-23 en liasse).

[9] Il a successivement travaillé comme technicien en administration pendant 10 ans, dont 6 ans comme chef d'équipe par intérim et ce, **dans les 3 secteurs** de la DPPA, soit au Démarrage dès son embauche le 11 novembre 1998, au Suivi des dossiers 8 mois après et à la Comptabilité depuis 2002.

[10] M. Tran a un **DEC** en sciences pures. Il a aussi effectué des **études universitaires** en mathématiques (Université de Montréal), en informatique (Université Concordia) et en administration (HEC).

[11] D'entrée de jeu, ce 3e et dernier plaignant a expliqué **le travail qui est fait** par les techniciens en administration au secteur de la Comptabilité à la DPPA.

[12] Essentiellement, la majeure partie de son temps est consacrée à effectuer des **redressements nécessaires** dans les dossiers de perception de pensions alimentaires **et** d'apporter en conséquence les **écritures comptables**, après avoir reçu un formulaire de demande à cet effet et après avoir fait un résumé exhaustif du dossier.

#FPP-10

[13] Au besoin, de nous dire M.Tran, le technicien en administration à la Comptabilité **peut contacter le débiteur et la créancière** de la pension alimentaire pour avoir des informations additionnelles ou pour avoir des preuves sur des éléments de leur entente.

[14] **À titre d'exemple**, M. Tran nous dit avoir eu récemment un dossier qui comportait à lui seul 17 différents jugements qui se chevauchaient sur autant de périodes différentes. Il a dû contacter les 2 parties en cause pour voir quelles étaient leur intentions afin de déterminer quel jugement avait priorité sur les autres.

[15] **La clientèle à la Comptabilité** est autant interne qu'externe, selon le plaignant M. Thy-Tin Tran ce qui, comme on le verra, est contesté par l'Employeur.

[16] **Sur le plan interne**, le TA à la Comptabilité est en lien avec ses collègues du Démarrage et du Suivi, voire même avec les agents de recouvrement fiscal au Centre de perception fiscale (le CPF). Il est également en contact avec les chefs d'équipe et les adjoints pour ce qui est des procédures suivies. Le TA peut aussi avoir à communiquer avec le soutien opérationnel des plaintes, lorsqu'un dossier arrive à la Comptabilité pour un redressement. Il peut enfin avoir des contacts avec le soutien légal, car bien souvent, de dire M. Tran, le TA à la Comptabilité doit interpréter par rapport à ce qui est non-écrit dans le jugement ou dans le procès-verbal, cette dernière affirmation étant contestée par l'Employeur.

[17] Le TA à la Comptabilité peut aussi être appelé à **répondre à des liens externes**. Il a des contacts avec les agents ou procureurs du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit le MESS, qui est bien souvent le 2^{e} créancier au dossier. Selon M. Tran, le technicien en administration est aussi en lien avec les agents ou procureurs du ministère du Revenu, à l'occasion d'écarts constatés dans les dossiers, ou même à propos de plaintes. Un TA peut aussi être en lien avec les vérificateurs internes et le ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration, soit ici le MRCI, tout cela étant aussi contesté par l'Employeur.

[18] **À 2 reprises** en 10 ans à la DPPA, M. Tran a eu à agir comme «noyau» entre les parties afin de répondre à une plainte déposée auprès du Protecteur du citoyen.

[19] À 2 autres occasions en carrière, il a eu à **témoigner en cour** afin d'expliquer l'écart entre la DPPA et le ministère du Revenu, le taux de conversion appliqué par ce dernier n'étant pas le même.

[20] Pendant 8 ans, M. Tran **a participé à différents comités**, notamment le Comité de colocation (en 1999 ou 2000), le Comité de mise à jour des formulaires en Comptabilité (en 2001 ou 2002), le Comité d'amélioration des services (où il a été invité 2 fois en 2002 par les gestionnaires et directeurs), le Comité de gestion, ainsi que le Comité des systèmes systémiques SQL.

#FPP-10

[21] Il a même eu l'occasion de **dispenser de la formation** à tout le personnel de la DPPA, incluant les gestionnaires et chefs d'équipe, à environ 10 ou 15 reprises. C'était le cas notamment pour les demandes C-1 et C-2 : il s'agit là de procédures visant à convertir les jugements rendus en chiffres.

[22] À la demande expresse de gestionnaires, Monsieur Tran a donné et donne encore de la **formation individuelle** auprès des TA des 3 secteurs qui éprouvent des difficultés et ce, même après que ces derniers aient reçu une formation générale. Depuis l'implantation de l'équipe de dépannage en mai-juin 2008, appelée «corpo», M. Tran a une liste de 12 techniciens en administration à qui fournir une aide individuelle et spécialisée.

[23] Aux dires de M. Thy-Tin Tran, les TA à la Comptabilité reçoivent des dossiers d'un **niveau plus élevé de complexité**, car lorsqu'un dossier arrive à la Comptabilité, c'est soit que les versements n'ont pas été faits ou encore que l'argent est bloqué. D'où le problème à solutionner et d'où la nécessité de faire en sorte que les erreurs commises ne se répètent plus dans le futur.

[24] Bien souvent, les dossiers de pension alimentaire qui arrivent à la Comptabilité ont déjà passé **au préalable entre les mains des gestionnaires**. C'est notamment le cas lorsque vient le temps de fermer un dossier, car il y a alors des écritures comptables à passer pour régulariser le tout.

[25] De plus, selon M. Tran, «**c'est plus compliqué**» à la Comptabilité, car il y a des encaissements, des versements (voire de plusieurs sortes), des avances (voire même des avances temporaires), en sus des retenues à la source déjà effectuées et des ententes déjà conclues pour les arrérages de pension alimentaire.

[26] **Le** <u>jugement *Halickman*</u>, rendu le 2 septembre 2003 par la Cour d'appel du Québec (pièce S-9), est aussi venu compliquer la tâche des TA à la Comptabilité : auparavant, il n'y avait qu'une seule caisse, alors qu'il existe maintenant 8 différentes caisses à la Comptabilité, qu'il faut désormais toutes balancer, comme l'a expliqué plus en détail M. Tran.

[27] Interrogé à propos de **la GEST-060** (pièce S-12), qui a été émise à la suite de ce fameux <u>jugement *Halickman*</u>, M. Tran a reconnu que le TA à la Comptabilité n'avait pas à conclure une entente entre le débiteur et la créancière alimentaire pour ce qui est des arrérages, ce rôle étant plutôt assumé par ses collègues techniciens au Démarrage et au Suivi des dossiers.

[28] Néanmoins, lorsque le dossier arrive en bout de piste à la Comptabilité, le rôle du TA est alors de procéder au préalable à **une analyse complète du dossier** de perception de pension alimentaire.

#FPP-10

[29] En effet, les redressements de dossier et les écritures comptables doivent être **faits dans le respect** de la *Loi* et des Règlements, des principes comptables ainsi que des jugements rendus entre les débiteurs et créancières. Pour s'aider, le TA à la Comptabilité peut aussi se référer à des outils tels «*L'interprétation des jugements et des conventions*», soit la partie III du Manuel de référence, en date de juin 2005 (pièce S-20).

[30] À l'instar des techniciens en administration travaillant au Démarrage et au Suivi, **sont également applicables** aux TA de la Comptabilité, notamment les 2 documents administratifs suivants :

30.1. **La «DIAP-2»**, soit la *Directive administrative sur la communication de renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-13, notamment aux articles 4.1.1, 4.3.1 et 4.4.1), laquelle Directive a été diffusée le 20 septembre 2004 ;

30.2. **La «INA-11»**, soit l'*Instruction administrative sur le traitement par le personnel des renseignements confidentiels à la clientèle concernée par les pensions alimentaires* (pièce S-14, notamment aux articles 3.1, 3.2.3.1 et 3.3.1), laquelle instruction a été donnée le 22 septembre 2005.

[31] Comme élément additionnel de complexité au niveau des tâches du TA à la Comptabilité, M. Tran a renchéri de la sorte : il faut avoir travaillé au préalable pendant **au moins 2 ans au Suivi**, il faut passer un examen de comptabilité ainsi que réussir une entrevue de sélection afin de vérifier les connaissances acquises en comptabilité et en informatique.

[32] En effet, de poursuivre M. Tran, le TA à la Comptabilité **effectue des tâches qu'un TA au Suivi ne peut pas accomplir**, notamment voir à l'émission d'un chèque, débloquer certains fonds et les transférer, comme par exemple au MESS, ou encore annuler une écriture comptable, étant donné qu'un seul crochet déjà mis erronément par un TA au Suivi peut bloquer la rentrée d'argent.

[33] En contre-interrogatoire, M. Tran a déclaré qu'eu égard à son expérience passée dans le secteur privé, ce que la DPPA demande aux TA de faire à la Comptabilité est «**pas mal exigeant**».

[34] En réponse à la question de la procureure patronale, M. Tran a par ailleurs déclaré qu'il n'avait **aucune idée du classement** auquel son travail devrait correspondre, possiblement comme technicien spécialisé ou même comme professionnel, a-t-il cependant ajouté.

#FPP-10

[35] Enfin, en ré-interrogatoire, le plaignant nous a appris qu'après 10 ans d'expérience à la DPPA, son travail **ne lui prend plus que la moitié de son temps à faire**, l'autre moitié étant consacrée à fournir de l'aide et de la formation.

[36] Les témoignages des 2 autres témoins de la partie syndicale, à savoir ceux des plaignants **M. Claude Tremblay et Mme Mélanie Déziel**, font référence à des particularités concernant les 2 autres secteurs d'activités à la DPPA, soit respectivement le Démarrage et le Suivi de dossiers. Ils font ainsi donc l'objet de **2 autres sentences distinctes**, conformément à l'Entente S-4 précitée, de sorte que je passe sans plus tarder à l'examen de la preuve patronale.

[37] C'est **Madame Jocelyne Ganache** qui a alors été entendue comme 1er témoin et ce, aux 4e et 5e journées d'audience. Elle est à l'emploi du Gouvernement depuis plus de 30 ans et elle a toujours travaillé au ministère du Revenu. Depuis le mois de juillet 2000, elle est Chef de service à la DPPA, à Montréal.

[38] Étant donné que Mme Ganache, à l'instar des 2 autres témoins patronaux, a déjà témoigné à l'égard des 2 premiers griefs dont je suis saisie selon l'Entente S-4, soit celui de M. Claude Tremblay au Démarrage et Mme Mélanie Déziel au Suivi, je ne ferai que relater en rafale **certaines données communes**, pour ensuite m'attarder davantage au secteur d'activités de la Comptabilité où le présent plaignant M. Thy-Tin Tran travaille.

[39] D'abord, côté statistiques, il y a **30 000 modifications** de jugements qui arrivent en cours d'année au secteur d'activités au Suivi, aux bureaux de Montréal et de Québec, à la DPPA. Il y a par ailleurs **13 000 nouveaux dossiers** par an qui sont ouverts au Démarrage. Donc, un total de 43 000 jugements et modifications.

[40] Actuellement, il y a environ **120 000 dossiers actifs**, à Montréal et à Québec. Cependant, ce n'est que dans **30 % des dossiers** qu'il y a de la récupération d'arrérages à faire, selon la gestionnaire Jocelyne Ganache. C'est d'ailleurs ce même pourcentage que le plaignant Claude Tremblay avait déjà avancé.

[41] Quant à **la durée moyenne de vie** d'un dossier de perception de pensions alimentaires à la DPPA, les témoins entendus s'accordent pour dire que cela varie maintenant entre 10 et 12 ans, M. France Légaré ayant même parlé de 15 ans.

[42] Suite à la création du secteur de Comptabilité en octobre 2001, la présente DPPA a procédé à **3 appels d'offre** sur *Outlook*, soit en 2001, 2003 ainsi qu'en 2005. Les 2 exigences suivantes étaient alors effectivement requises : avoir de l'expérience au Démarrage et au Suivi ainsi qu'avoir des connaissances en comptabilité et en informatique. Seuls les candidats ayant obtenu la meilleure note à l'examen oral ont été retenus, et non ceux ayant le plus grand nombre d'expérience à la DPPA, de nous dire Mme Ganache.

#FPP-10

[43] Pour en venir plus spécifiquement à la **journée-type d'un TA** travaillant à la Comptabilité, tel le plaignant M. Thy-Tin Tran, Mme Ganache l'a ainsi décrite :

43.1. La veille au soir, la chef d'équipe répartit équitablement, soit environ 30 dossiers/jour/TA, **les demandes reçues** via *Outlook* et/ou sur papier, demandes écrites sur un des 12 formulaires «ADN-9», qui est complété par un technicien en administration au Démarrage ou au Suivi. Ce sont 60 % des dossiers qui arrivent ainsi à la Comptabilité. Au total, il y a 50 formulaires, dont 30 accessibles aux TA au Démarrage et au Suivi, et 20 pour ceux travaillant à la Comptabilité ;

43.2. Le lendemain matin, le TA prend connaissance de ces demandes et **valide les informations** y indiquées ;

43.3. Il ouvre ensuite sur son ordinateur un panorama appelé «État de compte» où figurent **au total 5 caisses** depuis mai 2005, soit «Réserve sur les avances», «Argent pour la créancière», «Aide sociale», «Pension alimentaire» et «Total» ;

43.4. Comme l'a cependant reconnu Mme Ganache en contre-interrogatoire, il y a également les **3 autres caisses** suivantes : «Avances temporaires», «Avances» et «Générale du fond des pensions alimentaires» ;

43.5. Le TA pose ensuite **les actions requises**, c'est-à-dire qu'il effectue les transactions comptables appropriées dans l'un ou l'autre des 33 différents comptes existants. Il indique à la fin «Traitement fait» ;

43.6. **Si une donnée n'est pas conforme**, il téléphone au TA responsable de ce dossier, que ce soit au Démarrage ou au Suivi, et attend ensuite de recevoir la demande corrigée ;

43.7. Lorsque **l'Aide sociale** est en cause, un des 4 ou 5 techniciens affectés en rotation par semaine, reçoit les subrogations nécessaires pour le MESS. Cela représente seulement 15 % des dossiers à la DPPA ;

43.8. Il y a 2 ou 3 autres techniciens en administration qui s'occupent de **réacheminer les chèques** qui sont revenus avec la mention de mauvaise adresse ;

43.9. Environ 4 ou 5 autres TA s'occupent du **remboursement des chèques** lorsque par exemple, un chèque est périmé ;

43.10. Pour ce qui est des contacts avec le **ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration**, il y a un seul et même TA qui s'en occupe ;

43.11. Quant aux **comptes en suspens**, ce sont 3 ou 4 autres techniciens en administration qui sont responsables, à tour de rôle ;

43.12. À la fin de chaque mois, il y a 2 autres TA qui, aussi à tour de rôle, rédigent des **rapports mensuels** en vue de bien faire balancer le tout ;

43.13. Advenant qu'**un seul et même employeur** paie pour plusieurs débiteurs via un seul et même chèque, il y a 5 ou 6 TA qui, à tour de rôle, vérifient le montant payé pour chacun de ces débiteurs alimentaires ;

43.14. Il y a enfin un autre technicien en administration à la DPPA qui met à jour **la banque des employeurs et** un autre qui est responsable des 38 employeurs qui effectuent des **versements en ligne** ;

43.15. Quant aux **sûretés non liquides**, tels les certificats de dépôts, il y a un autre technicien qui est en charge et qui, au besoin, est remplacé par 2 autres. À la fin de chaque année, une conciliation est faite ;

43.16. **Au niveau du transfert des lois**, il y a 2 autres TA qui ont aussi des accès spéciaux à l'information, comme par exemple entre les Impôts et le ministère du Revenu ;

43.17. Deux fois par an, soit en février et en octobre, il y a des épisodes de **radiation**, notamment pour ce qui touche les frais et avances ;

43.18. À ces 2 mêmes périodes, il y a **régularisation** des sommes dues entre le débiteur et la créancière alimentaire, ou encore à l'Aide sociale ;

43.19. Depuis le mois d'avril 2008, **une équipe corporative** a été mise sur pied. Cette équipe fluctue de 6 à 12 techniciens en administration, avec un noyau composé de 4 ou 5, dont le présent plaignant. Leur tâche principale est de remplacer les TA qui s'absentent à court terme. Le présent plaignant, M. Thy-Tin Tran, ainsi que l'autre des 3 plaignants, M. Claude Tremblay, font partie de cette équipe dite équipe «corpo» ;

43.20. Parmi les tâches dévolues aux TA à la Comptabilité, il y a aussi les **redressements de dossiers** qui sont effectués, comme par exemple après que plusieurs différents jugements ont été rendus et ce, afin de mieux refléter la réalité, principalement à la demande des chefs d'équipe. Cela représente un autre 15 % des dossiers à la DPPA.

[44] Et, de poursuivre Mme Ganache, les **outils de travail** d'un TA à la Comptabilité sont fort simples (mais, devrais-je ajouter, pas ses connaissances) ; à preuve, les suivants :

#FPP-10

- un ordinateur et une calculatrice ;
- des logiciels de base et d'autres spécifiques à la DPPA ;
- le programme *Outlook* ;
- l'*Internet* (notamment pour certains sites comme celui de la Caisse populaire Desjardins) ;
- de la documentation dans l'*Intranet* ;
- ainsi que des guides et des procédures en vigueur à la DPPA.

[45] À part l'aide quotidienne qui est offerte par le chef d'équipe, **un soutien** est aussi disponible aux TA à la Comptabilité :

45.1. Soit à un **1er niveau**, sur place physiquement, pour tout ce qui touche la comptabilité, l'informatique, l'aspect légal, les procédures, les plaintes ainsi que la formation ;

45.2. Soit à un **2e niveau**, cette fois-ci à Québec.

[46] Les TA bénéficient d'une **formation**, à la fois «ad hoc» et générale et ce, à raison de 2 fois par an.

[47] Quant aux **modifications apportées au système**, c'est la DGTT à Québec qui s'en occupe, à la suite d'une demande faite par le chef d'équipe.

[48] Contredisant en cela M. Tran, Mme Ganache a affirmé que **rarement**, voire pratiquement jamais, les techniciens en administration à la Comptabilité ont à **communiquer avec les parties** ou avec leurs avocats. Ce sont plutôt les TA au Démarrage ou au Suivi qui s'en occupent.

[49] Pour ce qui est de la pièce **S-20** précédemment mentionnée, Mme Ganache a déclaré qu'il s'agissait là d'un outil de référence qui n'est **pas utilisé sur une base quotidienne**.

[50] Pour clore son interrogatoire principal, Mme Ganache a affirmé que **le jugement *Halickman* n'avait eu aucun impact** au niveau de la Comptabilité, étant donné que les TA qui y travaillent n'ont pas à négocier entre les 2 parties en cause, contrairement à leurs collègues au Démarrage et au Suivi des dossiers de perception de pensions alimentaires.

[51] Il en va **de même pour les avis au Ministre** que les TA à la Comptabilité n'ont aucunement à faire.

#FPP-10

[52] **En contre-interrogatoire**, survenu cette fois-ci à la 5e journée d'audience, Mme Ganache a effectué le recensement suivant pour le secteur de la Comptabilité :

52.1. Outre les 12 formulaires «ADN-9» déjà mentionnés, il y a 7 formulaires de remboursement «OPR», 2 pour le MESS et 1 pour le ministère des Finances, pour un total de **22 formulaires existants** à la DPPA, dont aucun spécifique au secteur de la Comptabilité ;

52.2. Il y a cependant **un Manuel de comptabilité**, avec 19 «PAEAE» ainsi qu'**une Charte comptable** prévoyant déjà entre 150 et 200 transactions.

[53] Quant à **la tâche de redresser un dossier**, Mme Ganache l'a ainsi alors décrite, tout en reconnaissant que pour ce faire il était bien avantageux de connaître ce qui se faisait au Démarrage et au Suivi :

53.1. À partir du 1er jugement rendu, il faut s'assurer que toutes et chacune des transactions ont été **inscrites** ;

53.2. Il faut ensuite s'assurer que l'argent a été **«rentré» correctement** ;

53.3. Enfin, il faut s'assurer que tout a été **bien comptabilisé**.

[54] Comme **autres qualités requises** pour travailler comme TA à la Comptabilité, outre les très bonnes connaissances en comptabilité et en informatique, Mme Ganache a notamment énuméré les suivantes :

- un esprit d'analyse et de synthèse ;
- un bon sens de l'organisation ;
- une capacité de fonctionner en équipe ;
- une certaine expérience au secteur du Suivi ;
- une bonne connaissance de la *Loi sur les pensions alimentaires*.

[55] **En contradiction** avec les affirmations du plaignant Tran, Mme Ganache a par ailleurs ajouté ceci :

55.1. D'abord, c'est très occasionnel qu'un TA ait à répondre à une **demande d'un gestionnaire**, ayant plutôt à répondre à un collègue du Démarrage ou du Suivi, ou encore à un chef d'équipe ;

55.2. Ensuite, c'est à un **professionnel responsable des plaintes** que les 80 plaintes reçues par année sont acheminées, plutôt qu'à un technicien en administration à la Comptabilité ;

#FPP-10

55.3. Enfin, **les redressements de dossier** sont en petit nombre, soit seulement 30 par année, des redressements préventifs étant aussi effectués.

[56] Enfin, en ré-interrogatoire, Mme Ganache a précisé que **les modifications d'un jugement de pension alimentaire** n'étaient pas toujours pour des arrérages. Pareilles modifications pouvaient intervenir notamment au niveau du montant de pension à verser, du changement de garde d'enfants et du paiement de certains frais spéciaux (Ex : orthodontie).

[57] Puis ce fut au tour de **Mme Jocelyne Lortie** à témoigner, cette fois-ci lors des 5e et 6e journées d'audience. Madame Lortie est Chef d'un autre Service, soit le **Centre de perception fiscale**. Elle travaille à Montréal alors que c'est sa collègue Hélène Gravel qui est le Chef de Service au sein de ce même CPF, cette fois-ci à Québec (voir sous G-13, l'organigramme de cette autre Direction générale).

[58] Étant donné que le témoignage de Mme Lortie **concerne davantage les 2 autres plaignants**, soit M. Claude Tremblay et Mme Mélanie Déziel, tous deux faisant l'objet de 2 autres sentences arbitrales distinctes, je passe sans plus tarder au témoignage rendu par le 3e et dernier témoin patronal.

[59] Il s'agit de **M. France Légaré**, chef de service, à la Comptabilité, à Québec et ce, par intérim à compter de juillet 2003 et officiellement, depuis janvier 2008 (voir les organigrammes déposés sous S-23 en liasse). Il a lui-même déjà travaillé comme technicien en administration à la DPPA, à Québec, à compter de novembre 1998.

[60] Sa vis-à-vis à Montréal, si je puis m'exprimer ainsi, est Mme Jocelyne Ganache précédemment mentionnée, de sorte que le témoignage rendu par M. France Légaré **recoupe plusieurs éléments** déjà abordés ci-dessus par Mme Ganache.

[61] Alors que la clientèle pour les TA au Démarrage et au Suivi est à 90 % une clientèle externe (débiteurs et créancières), voici que la clientèle à ce 3e service d'activités de la DPPA, soit à la Comptabilité, est une **clientèle interne**, composée principalement des TA au Démarrage et au Suivi, d'affirmer M. Légaré, corroborant en cela sa collègue gestionnaire, Mme Ganache et contredisant du même coup le plaignant.

[62] La majorité des **autres éléments couverts** par ce gestionnaire M. France Légaré, concernent davantage les 2 autres griefs dont je suis également saisie, à savoir celui de M. Claude Tremblay au Démarrage et de Mme Mélanie Déziel au Suivi, de sorte que je n'élaborerai pas davantage sur ces autres éléments dans la présente sentence arbitrale rendue à l'égard du grief de M. Thy-Tin Tran, qui travaille plutôt à la Comptabilité.

#FPP-10

III - LES DISPOSITIONS PERTINENTES

A) La Convention collective 2003-2010 (pièce S-7) :

[63] **La principale disposition en litige est la clause 5-20.18** de la Convention collective 2003-2010 (pièce **S-7**), laquelle disposition est libellée comme suit :

> « ***L'employé est appelé à exercer, de façon principale et habituelle, les attributions caractéristiques de la classe d'emplois à laquelle il appartient, sauf*** *lorsqu'il y a désignation à titre provisoire ou remplacement temporaire ou que lui sont temporairement confiées, de façon principale et habituelle, les attributions d'un emploi de chef d'équipe telles qu'elles sont définies à la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion.*
>
> *Toutefois, la période pendant laquelle l'employé se voit confier temporairement des attributions de chef d'équipe en raison des nécessités du service ne doit pas excéder huit (8) mois par année financière dans cette fonction.* »
>
> (Soulignement et caractères gras ajoutés).

[64] Pour ce qui est maintenant de **la sanction** réclamée par le Syndicat, advenant que j'en vienne à la conclusion qu'il y a bel et bien eu en l'espèce non-respect de la clause 5-20.18 précitée, le procureur syndical a attiré mon attention sur la **clause 10-42.09**, disposition sur laquelle les arbitres s'appuient généralement pour fixer le quantum, d'ajouter ce même procureur :

> « *L'employé appelé par le sous-ministre à occuper, soit par désignation à titre provisoire, soit par remplacement temporaire :*
>
> - *l'emploi d'un supérieur immédiat dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel professionnel ou dans la classification des cadres ;*
> - *un emploi dont la classe d'emplois est comprise dans la catégorie des emplois du personnel fonctionnaire pour laquelle l'accessibilité pourrait constituer une promotion ;*
>
> *reçoit, pour la durée de cette occupation, **une rémunération additionnelle égale à cinq pour cent (5 %) du taux de traitement calculée au prorata de la durée de l'occupation**, pourvu que cette occupation ne soit pas d'une durée inférieure à cinq (5) jours ouvrables consécutifs.*

#FPP-10

Pour les fins de qualification à la prime de l'employé à temps partiel, «cinq (5) jours ouvrables consécutifs» doit s'entendre comme cinq (5) jours consécutifs prévus à son horaire. »

(Caractères gras ajoutés).

[65] Avant la rédaction de la présente sentence arbitrale, nous avons aussi eu à considérer **les clauses 1-1.02 et 5-15.07** de la Convention collective S-7, lesquelles réfèrent en ces termes à des sources externes :

« ***Chapitre 1-0.00 Généralités***

1-1.00 Interprétation

1-1.02 *De plus, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les mots qui ne sont pas expressément définis dans la présente Convention collective* ***ont le sens que leur donnent les directives et règlements découlant de la Loi sur la fonction publique*** (pièce G-6 au présent dossier). »

« ***Chapitre 5-0.00 Organisation de la carrière***

5-15.00 Classification et classement

Classement

5-15.07 *Le classement de l'employé est fait* ***suivant le Règlement sur le classement des fonctionnaires*** (pièce G-8 au dossier) ***et, conformément*** *à la détermination du niveau de son emploi,* ***à une classe d'emplois prévue à la Directive concernant la classification des emplois*** *de la fonction publique et sa gestion* (cette fois-ci, pièce G-9).

Le taux de traitement de l'employé est déterminé conformément à la Directive concernant l'attribution des taux de traitement ou taux de salaire et des bonis à certains fonctionnaires (enfin, pièce G-11 au dossier). »

(Parenthèses et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[66] **Pour ma part**, je crois enfin opportun de rappeler la teneur de **la clause 3-13.06** de cette même Convention de travail :

> « ***L'arbitre décide des griefs conformément aux dispositions de la présente convention collective.*** *Il n'a pas le pouvoir de la modifier, d'y ajouter, d'y soustraire ou d'y suppléer. L'arbitre ne peut accorder de dommages-intérêts dans le cas de congédiement administratif ou de mesures disciplinaires.*
>
> *Malgré l'alinéa qui précède, dans le cas d'un grief relatif à du harcèlement psychologique, les pouvoirs de l'arbitre sont ceux qui lui sont dévolus en cette matière en vertu de la Loi sur les normes du travail.* »
>
> (Caractères gras ajoutés).

B) La Directive de classification concernant les techniciens en administration (264) (pièce S-8) :

[67] Étant donné que **cette Directive est au cœur du présent litige**, je me permets de la reproduire en entier, laquelle porte le n° C.T.154600 en date du 29 janvier 1985 et qui a été émise le 23 février 1987:

> « ***LES TECHNICIENS EN ADMINISTRATION (264)***
>
> ***SECTION I – CORPS ET CLASSES D'EMPLOI***
>
> 1. *Les techniciens en administration* ***forment un corps d'emploi*** *dans la fonction publique.*
> 2. *Ce corps d'emploi* ***comprend 2 classes,*** *la classe de technicien en administration et la classe de technicien principal en administration.*
>
> ***SECTION II – ATTRIBUTIONS***
>
> 3. ***Les attributions principales et habituelles*** *des techniciens en administration consistent à effectuer divers travaux techniques reliés à la gestion du personnel et à l'organisation scientifique du travail, à participer à l'élaboration et à la mise en application de normes d'ameublement ou d'équipement et à exécuter divers travaux à*

caractère administratif en vue d'assurer la bonne marche des opérations courantes d'une unité administrative et ce, à l'intérieur d'un cadre général de travail déterminé par du personnel de direction ou par des professionnels.

4. ***La classe de technicien en administration** comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, des attributions prévues aux alinéas qui suivent :*

*Le technicien en administration, **dans le domaine de la gestion du personnel**, participe au processus de recrutement et d'avancement notamment en procédant à des entrevues, en participant à des jurys d'examens, en vérifiant les qualifications académiques et professionnelles des candidats, en s'assurant de l'authenticité des documents produits, en vérifiant leurs antécédents de travail, en organisant des séances d'examens, en faisant passer des tests psychométriques et autres examens écrits ; il accueille les nouveaux employés et les renseigne sur les conditions générales de travail ; il participe à la rédaction de descriptions d'emploi en effectuant notamment des études sur place et en interviewant le personnel de direction et les employés ; il collabore à l'implantation de procédés nouveaux de gestion de personnel et voit à leur mise en application.*

*Le technicien en administration, **dans le domaine de l'organisation scientifique du travail**, fait la cueillette de données relatives aux méthodes et aux procédés administratifs ; il écrit une description complète de la méthode ou du procédé et décompose l'opération dans ses éléments en utilisant les symboles conventionnels ; à cette fin, il se sert de techniques appropriées, telles l'étude des temps et mouvements et la méthode des observations instantanées et illustre les données requises sous forme de graphiques, de diagrammes ou sous toute autre forme qui convient à l'analyse entreprise ; il recueille et enregistre, selon les techniques reconnues, diverses données portant sur l'aménagement des locaux et la disposition du matériel ; il vérifie auprès d'unités administratives l'application des méthodes et procédures de travail en vigueur et fournit aux personnels de ces unités, l'assistance technique requise.*

*Le technicien en administration participe à la description de **normes d'ameublement ou d'équipement** à partir d'études sur place, d'inventaires et d'analyses de données diverses ; il évalue les caractéristiques de nouveaux produits, en apprécie les méthodes de fabrication et leur fiabilité et en décèle les défauts possibles ; il rédige les spécifications du matériel et de l'équipement et en recommande l'acceptation ; il collabore à l'analyse des besoins d'ameublement ou*

d'équipement et, à cet effet, il recueille tous les renseignements pertinents ; il s'assure que l'ameublement ou l'équipement demandé correspond aux normes établies ; au besoin, il surveille et contrôle l'installation des équipements.

Le technicien en administration effectue, auprès de responsables d'unité administrative, des travaux techniques visant à prévoir, à contrôler et à assurer ***les services fonctionnels nécessaires à la bonne marche d'une unité administrative*** *; à cet effet, il recueille, analyse et prépare des données ou des informations en vue d'établir les besoins d'une unité administrative en matière notamment de budget, d'achat, de personnel, de locaux ; il voit à ce que les organismes centraux responsables de ces matières en soient informés et, au besoin, agit comme représentant de son unité auprès de ces organismes ; il assiste à des réunions en vue de renseigner le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche administrative ; également, il lui est demandé d'agir à titre de secrétaire auprès de divers comités de l'administration.*

Dans l'accomplissement de ses attributions, le technicien en administration peut être appelé à initier au travail les nouveaux techniciens en administration, à diriger du personnel de soutien, à collaborer à son entraînement, à répartir le travail, à en vérifier l'exécution et, à la demande du notateur, à donner son avis lors de la notation.

Enfin, le technicien en administration peut se voir confier ***d'autres attributions connexes.***

5. ***La classe de technicien <u>principal</u> en administration*** *comprend les employés dont les attributions principales et habituelles consistent à exercer, en application de l'article 3, les attributions du technicien en administration chef d'équipe ; il dirige une équipe de techniciens en administration ; il répartit le travail entre les membres de son équipe ; il vérifie l'exécution du travail ; il donne, à la demande du notateur, son avis lors de la notation des membres de son équipe ; il collabore à l'entraînement des membres de son équipe ; il exécute, à l'occasion, avec les membres de son équipe, les attributions de la classe précédente et effectue, au besoin, les travaux les plus difficiles.*

Cette classe comprend également les employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe précédente. Ces emplois sont caractérisés par les ***4 critères suivants*** *:*

#FPP-10

a) La complexité des travaux

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant des connaissances particulières et additionnelles à celles normalement requises du technicien ;

ii) travaux ayant, par rapport à l'ensemble du programme d'activités, un caractère unique, essentiel et déterminant à sa réalisation ;

iii) travaux qui en raison de leur complexité font de ceux qui les exécutent les collaborateurs les plus immédiats des professionnels ou de la direction.

b) La créativité

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant la conception de nouvelles méthodes de travail et l'adaptation de procédés techniques ;

ii) travaux exigeant un choix parmi plusieurs lignes de conduite possibles ;

iii) travaux exigeant de ceux qui les exécutent une facilité d'adaptation afin de tenir compte de facteurs nouveaux ou de constatations imprévues ;

iv) travaux exigeant la recherche de solutions originales.

c) Les communications

Ce critère réfère aux :

i) travaux exigeant une coordination avec d'autres unités administratives et nécessitant des échanges d'informations techniques et des discussions pour la réalisation d'objectifs communs ou complémentaires ; OU

ii) travaux ayant pour effet de déterminer ou de normaliser les activités d'autres secteurs.

d) La surveillance reçue

Ce critère réfère aux :

i) travaux effectués sous la surveillance d'un professionnel d'expérience ; celui qui les exécute ne peut être sous les ordres d'un autre technicien principal en administration ;

ii) travaux définis compte tenu de priorités et d'objectifs généraux et exécutés avec une grande latitude d'action.

#FPP-10

SECTION III – CONDITIONS D'ADMISSION

6. *Pour être admis à la classe de technicien en administration, un candidat doit détenir* ***un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques administratives ou dans une autre spécialisation pertinente*** *ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou appartenir à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables.*

7. *Est également admis à la classe de technicien en administration, le candidat qui :*

   b) *détient un certificat d'études secondaires équivalent à une 11ième année ou à une 6ième année du Secondaire reconnu par l'autorité compétente ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente ou qui appartient à une classe d'emploi de la fonction publique dont les conditions d'admission quant à la scolarité sont comparables ; est également admis le candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au présent alinéa, à la condition qu'il compense chaque année de scolarité manquante par 2 années d'expérience de travail ;*

   c) *a 6 années d'expérience pertinente aux attributions du technicien en administration notamment dans les domaines de la gestion du personnel, du génie industriel, de l'administration ou dans tout autre domaine connexe.*

   Le candidat qui a 4 ou 2 années d'expérience pertinente est également admis s'il a réussi, selon le cas, 1 ou 2 années de scolarité post-secondaire ayant les sciences de l'administration ou les techniques administratives comme matières dominantes.

8. *Pour être admis à la classe de technicien <u>principal</u> en administration, un candidat doit satisfaire aux conditions suivantes :*

   a) *satisfaire à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience dans l'exercice d'attributions de la classe de techniciens en administration.*

#FPP-10

9. *Aux fins de l'avancement de classe à l'intérieur de ce corps d'emploi, les conditions d'admission à la classe de technicien principal en administration sont les suivantes :*

   a) *appartenir à la classe de technicien en administration ;*

   b) *avoir au moins 10 années d'expérience reconnue par l'autorité compétente et additionnelles à celle exigée à l'une ou l'autre des conditions d'admission prescrites aux articles 6 et 7 dans l'exercice d'attributions de la classe de technicien en administration, à ce titre ou à un titre équivalent. »*

(Soulignements et caractères gras ajoutés).

C) La Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) (pièce G-6) :

[68] Il y a également cette incontournable législation, dont ses **3 principaux articles** invoqués en cours de plaidoirie, sont les articles **4, 70 (2°) et 126 (4°) :**

« ***CHAPITRE II*** *- DROITS ET OBLIGATIONS DES FONCTIONNAIRES*

SECTION I *- CONDITIONS DU SERVICE*

§ 1. — Normes d'éthique et de discipline

Devoirs et pouvoirs.

4. Un fonctionnaire exerce, de façon principale et habituelle, les attributions de son emploi.

Attributions.

Il exerce également les attributions qui peuvent lui être confiées par la personne habilitée suivant la loi à définir ses devoirs et à diriger son travail.

Exercices.

Il exerce ces attributions conformément aux normes d'éthique et de discipline prévues à la présente loi ou dans un règlement adopté conformément à celle-ci. »

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

« ***CHAPITRE IV*** - *RÉGIME SYNDICAL*

SECTION I - *DISPOSITIONS GÉNÉRALES*

70. Les fonctionnaires sont régis par les dispositions de la convention collective *qui leur sont applicables ou, à défaut de telles dispositions dans une telle convention collective, par les dispositions de la présente loi et de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01). Toutefois, aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre ni les pouvoirs de la Commission de la fonction publique, ni ceux du président du Conseil du trésor relativement à la tenue de concours de recrutement et de promotion et à la déclaration d'aptitudes des candidats. En outre,* ***aucune disposition d'une convention collective ne peut restreindre les pouvoirs d'un sous-ministre,*** *d'un dirigeant d'organisme, du gouvernement ou du Conseil du trésor à l'égard de l'une ou l'autre des matières suivantes :*

1° la nomination des candidats à la fonction publique ou la promotion des fonctionnaires ;

2° la classification des emplois y compris la définition des conditions d'admission et la détermination du niveau des emplois en relation avec la classification ;

3° l'attribution du statut de fonctionnaire permanent et la détermination de la durée d'un stage probatoire lors du recrutement ou de la promotion ;

4° l'établissement des normes d'éthique et de discipline dans la fonction publique ;

5° l'établissement des plans d'organisation et la détermination et la répartition des effectifs.

(...). »

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

« CHAPITRE VI - RÉGLEMENTATION

126. Le gouvernement peut, par règlement, sur avis du Conseil du trésor:

1° préciser les normes d'éthique et de discipline prévues dans la présente loi et en établir de nouvelles ;

2° définir les mesures disciplinaires applicables à un fonctionnaire et en déterminer les modalités d'application ;

3° déterminer à quelles conditions et selon quelles modalités un fonctionnaire peut être relevé provisoirement de ses fonctions, ainsi que les cas où le relevé se fait sans ou avec rémunération ;

4° fixer les normes pour le classement des fonctionnaires ;

5° modifier, remplacer ou abroger un règlement adopté par le ministre de la Fonction publique en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1).

(Caractères gras ajoutés).

D) La Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion (pièce G-10) :

[69] En terminant cette revue des principales dispositions pertinentes, je m'en voudrais de ne pas faire état de cette autre Directive qui aborde notamment **les notions suivantes**, que je ne reproduirai pas de peur d'allonger inutilement la présente sentence arbitrale : «*famille d'emplois*» (articles 3 et 4), «*classe d'emplois*» (article 5), «*attributions caractéristiques*» (article 6), «*emploi*» (article 7) ainsi que «*attributions principales et habituelles*» (article 8).

[70] Étant donné le débat jurisprudentiel qui a eu cours pendant longtemps sur la signification de «***attributions principales et habituelles***», je crois fort utile de reproduire la définition qui a désormais ainsi été ajoutée dans la version du 31 juillet 2006 de cette même Directive G-10 :

> *« 8. On entend par attributions principales et habituelles, les attributions **de même niveau de complexité** d'un emploi exercé **régulièrement et** accaparant **plus de 50 %** du temps consacré à l'exercice de l'emploi. »*

(Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

IV - LES PLAIDOIRIES

A) La plaidoirie syndicale :

[71] Contrairement au Démarrage et au Suivi des dossiers, le procureur syndical a soumis que **la Comptabilité est le seul des 3 secteurs d'activités de la DPPA** où l'on pourrait faire valoir que le technicien en administration accomplit des tâches qui s'apparentent à l'un des 4 domaines qui sont énumérés à l'article 4 de la Directive sur le corps d'emploi #264 (pièce S-8, précitée au paragraphe 67).

[72] Plus particulièrement, ce procureur a identifié **le 4e et dernier domaine**, soit celui du «Service fonctionnel nécessaire à la bonne marche d'une unité administrative», comme étant le seul domaine pouvant possiblement s'appliquer à un technicien qui, tel M. Thy-Tin Tran, travaille à la Comptabilité.

[73] Ce même procureur syndical au dossier s'est néanmoins empressé de nuancer l'affirmation ci-dessus en y apportant notamment **les 2 distinctions suivantes** :

73.1. La clientèle du TA selon S-8 est strictement interne, alors que le plaignant dit avoir des contacts avec **aussi une clientèle externe** ;

73.2. M. Thy-Tin Tran a aussi agi comme **représentant de son unité** auprès de divers comités, dans ses 10 ans de carrière à la DPPA. Il a participé à des séances d'information en vue de renseigner aussi les gestionnaires.

[74] Afin d'illustrer dans quelle mesure le plaignant M. Thy-Tin Tran à la Comptabilité accomplit **un emploi «hautement spécialisé»**, le procureur syndical a ensuite repris les 4 critères applicables au technicien principal en administration, soit pour le 2e volet de spécialiste, critères qui se trouvent cette fois-ci énumérés à l'article 5 de la Directive S-8 précitée :

> ***« a) La complexité des travaux***
>
> ***b) La créativité***
>
> ***c) Les communications***
>
> ***d) La surveillance reçue »***.

[75] Étant donné que la prétention ci-dessus est au cœur de l'argumentation syndicale dans le cas du présent grief, j'examinerai plus en détail chacun de ces 4 critères **dans la prochaine section de cette sentence arbitrale** et ce, à la lumière de la preuve prépondérante offerte en l'espèce.

#FPP-10

[76] Étant convaincu en l'espèce qu'il y a eu violation de la clause 5-20.18 de la Convention collective S-7, aussi dans le cas du grief du plaignant M. Thy-Tin Tran, le procureur syndical a ensuite abordé **la 2e question en litige**, soit celle de savoir quelle est alors la sanction applicable.

[77] Sur ce, il a soumis que la sanction monétaire à appliquer devrait correspondre à **l'indemnité de 5 % qui est prévue à la clause 10-42.09** précitée, comme d'autres arbitres du secteur de la Fonction publique en ont d'ailleurs déjà décidé. Cette autre clause se trouve cette fois-ci reproduite au paragraphe 64 de la présente sentence arbitrale.

[78] **En réplique** à l'argumentation de sa consœur, le procureur syndical a fait valoir qu'il souscrivait entièrement avec sa prétention voulant qu'il faille considérer le noyau (soit la tâche en cause) et tout ce qui l'entoure, ce qui de l'avis de ce même procureur syndical englobe aussi :

78.1. **La clause 5-20.18** précitée, qui limite le droit de gérance de l'Employeur en matière de classification ;

78.2. **La Directive S-8**, aussi précitée, pour ce qui est de l'application de son article 5 par analogie à un emploi de «spécialiste», pour paraphraser le procureur syndical ;

78.3. **Le jugement *Halickman*** (S-9), qui a complètement changé «la donne» à la DPPA, incluant le fait d'être passé d'une seule caisse à 8 caisses à la Comptabilité.

[79] Pour ce qui est de l'encadrement légal, invoqué par la procureure patronale, le procureur syndical a répliqué en faisant remarquer ceci : Tour à tour, la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec ont **déjà rejeté** cet argument patronal, notamment en regard d'un autre grief «maison», soit celui de M. Pierre R. Caron (pièces S-10 c) et S-10 e)).

[80] Cela étant dit et conformément à la jurisprudence déjà établie, le procureur syndical a reconnu que **l'on ne peut forcer l'Employeur** à actualiser une nouvelle classe d'emplois, ni à en créer une nouvelle.

[81] Cependant, s'est-il empressé d'ajouter, l'arbitre de griefs peut certes **le forcer à respecter la clause 5-20.18** précitée de la Convention collective S-7, lorsque ce même Employeur n'attribue pas à un employé, «de façon principale et habituelle», les attributions caractéristiques de la classe d'emplois à laquelle il appartient, notamment en lui faisant exercer des «tâches supérieures» à son classement.

[82] De même, toujours selon cette jurisprudence arbitrale «maison», le procureur syndical a rappelé que le Syndicat **n'a pas le fardeau de démontrer dans quel corps d'emploi** les attributions en litige se situent.

[83] Ainsi donc, le présent grief S-3 a) précité **n'a pas à identifier spécifiquement** un **autre corps d'emploi correspondant** aux attributions accomplies par les TA, de poursuivre ce même procureur syndical.

[84] Tout au plus selon lui, le présent grief peut fort bien se limiter à réclamer, comme c'est le cas dans le grief S-3, **en guise de pénalité** pour contravention à la clause 5-20.18 en litige, la prime de 5 % qui est prévue à 10-42.09 précité de la Convention collective S-7.

[85] C'est d'ailleurs de même qu'il en a déjà été décidé par **l'arbitre Maureen Flynn** dans une sentence «maison» du 23 mars 2009, à savoir celle impliquant la Commission des transports du Québec et la plaignante Evelyne Plante (soit la 10e autorité syndicale, figurant en Annexe).

B) La plaidoirie patronale :

[86] Pour sa part, la procureure patronale a débuté en dressant **l'encadrement juridique** qui, selon elle, doit être suivi pour le règlement du présent litige, lequel encadrement inclut notamment :

86.1. La ***Loi sur la fonction publique*** (pièce G-7), notamment à ses articles 4, 70 (2°) et 126 (4°) ;

86.2. **Le Règlement** sur le classement des fonctionnaires (pièce G-8) ;

86.3. **Diverses Directives**, dont celles déposées au présent dossier sous les cotes G-9, G-10, G-11 et G-12.

[87] De l'avis de la procureure patronale, il en résulte une toile de fond où ce qui prédomine, c'est la **polyvalence des attributions** énumérées de façon illustrative, par opposition à la spécificité de tâches énumérées exhaustivement.

[88] Qui plus est, nous nous retrouvons avec un chevauchement de corps d'emploi, de style «**anneaux olympiques**», pour paraphraser cette même procureure.

#FPP-10

[89] La DPPA est une structure administrative qui a été créée pour contrer les difficultés des créanciers, majoritairement des femmes, de faire exécuter les jugements leur octroyant des pensions alimentaires. Cette même structure comprend **3 différents secteurs d'activités**, qui sont nécessaires et complémentaires, et que la procureure patronale a ainsi décrits :

- **Démarrage** : pour la «naissance» d'un dossier ;
- **Suivi** : pour la «vie et mort» de ce dossier ;
- **Comptabilité** : pour la «clinique» de ce même dossier.

[90] Comme cela appert de la Directive applicable aux techniciens en administration, soit en l'espèce la pièce S-8 précitée, le corps d'emploi présentement en cause, qui porte le numéro 264, comprend **2 classes distinctes**, à savoir :

- La classe de **technicien en administration**, aussi appelée «classe **nominale**», dont les attributions principales et habituelles sont énumérées nommément à l'article 4 de cette Directive S-8 précitée ;
- La classe de **technicien principal en administration**, qui à son tour comprend 2 volets : chef d'équipe et spécialiste. L'article 5 de cette même pièce S-8, énumère 4 critères distincts aux fins de caractériser ce 2e volet de spécialiste, à l'intérieur de cette 2e classe d'emplois.

[91] Or, de plaider la procureure patronale, **c'est bien à tort** que son confrère soutient que des TA à la Comptabilité, tels le présent plaignant M. Thy-Tin Tran, accomplissent des **tâches de «spécialistes»**.

[92] Plaidant d'abondant, cette procureure a fait valoir que les **4 critères requis à la Directive de classification (264)** (S-8, à l'article 5) pour être considéré comme occupant un emploi «hautement spécialisé», ne trouvent pas ici application :

92.1. Pour ce qui est d'abord de «**la complexité des travaux**», une équipe de dépannage, dite «corpo», qui va partout et qui a récemment été créée ;

92.2. Pour ce qui est ensuite de «la créativité», les méthodes sont déjà mises en place et **il y a une seule ligne de conduite possible** ;

92.3. Pour ce qui est aussi des «communications», **plus de 90 % des communications se font à l'interne** ;

92.4. Pour ce qui est de «**la surveillance reçue**», il n'y a pas de professionnels d'expérience qui surveillent, ni de programme d'administration supérieure.

#FPP-10

[93] En ce qui concerne maintenant le fait que M. Thy-Tin Tran se soit déjà autorisé à **faire plus que ce qui lui était demandé** par son travail ou par ses supérieurs, que ce soit par sa participation à divers comités ou par la formation interne qu'il a dispensée, cette procureure a soutenu qu'il s'agit-là de «*self-serving evidence*» qui ne devrait surtout pas être pris en compte aux fins de disposer du présent grief.

[94] En guise d'illustration de salariés qui, de leur propre initiative, allaient bien au-delà des tâches qui leur étaient dévolues et qui se sont vus débouter dans leur réclamation en vue de l'obtention d'un classement supérieur, la procureure patronale m'a invitée à consulter notamment les **2 autorités «maison»** suivantes :

- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (3e autorité patronale, figurant en Annexe, à la page 38) ;
- Régie du logement (4e autorité patronale, au paragraphe 63).

[95] Or, de poursuivre cette même procureure patronale, la finalité d'emploi des TA au Démarrage et au Suivi est plutôt d'en arriver à une entente entre la créancière et le débiteur ; quant à la finalité du TA à la Comptabilité, il s'agit plutôt pour lui de **concilier, à l'informatique et selon des principes comptables**, les dossiers de perception de pensions alimentaires qui lui arrivent du Démarrage et du Suivi.

V - LA DÉCISION ET SES MOTIFS

[96] Avant toute chose, une brève présentation de **l'annexe jointe** à la présente sentence arbitrale pour en faire partie intégrante, laquelle annexe comprend :

96.1. Les **15** autorités **syndicales** (voir la section **A)** de l'annexe ci-jointe) ;

96.2. Les **6** autorités **patronales** (voir cette fois-ci la section **B)**).

[97] Essentiellement, les **2 principales questions** en litige sont les suivantes :

97.1. L'Employeur **a-t-il contrevenu ou non** aux dispositions de la Convention collective 2003-2010 (pièce S-7), notamment à la clause 5-20.18 précitée?

97.2. Dans l'affirmative, **quelle est la sanction appropriée** en l'espèce : notamment, est-ce celle prévue à la clause 10-42.09, aussi précitée ?

#FPP-10

A) La violation alléguée de la clause 5-20.18 :

[98] En réponse à la **1re question en litige**, soit celle de savoir s'il y a eu ou non violation de la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7 à l'égard du grief du présent plaignant M. Thy-Tin Tran, le procureur syndical a aussi répondu **par l'affirmative**.

[99] C'est d'ailleurs cette même réponse affirmative que ce procureur syndical a également donnée à l'égard des griefs déposés par **2 autres plaignants**, visés par 2 autres sentences arbitrales aussi rendues par l'arbitre soussignée, à savoir **M. Claude Tremblay pour le Démarrage et Mme Mélanie Déziel au Suivi**.

[100] Si la réponse syndicale est la même pour ces 3 griefs, voici que **les motifs** invoqués à l'appui par le Syndicat **ne sont pas les mêmes**, le secteur d'activités de la Comptabilité étant fort différent de ceux du Démarrage et du Suivi.

[101] Pour les 2 autres plaignants, aussi techniciens en administration à la DPPA, c'est principalement parce que **ces TA n'exercent pas les attributions principales et habituelles de leur corps d'emploi #264** (pièce S-8 précitée), notamment en raison du fait qu'ils doivent négocier avec le débiteur d'une pension alimentaire pour la récupération des arrérages ainsi qu'obtenir désormais le consentement de la créancière sur cette même entente et ce, suite au fameux jugement *Halickman* (pièce S-9) qui a été rendu par la Cour d'appel en 2003.

[102] Pour ce qui est du présent plaignant, M. Thy-Tin Tran qui est à la Comptabilité, le Syndicat soutient plutôt que **ses tâches se sont complexifiées au fil des ans**, de sorte que ses attributions principales et habituelles de technicien en administration s'apparentent désormais davantage à celles d'**un «spécialiste»**.

[103] D'entrée de jeu, je rappelle que c'est à la partie qui réclame le réajustement de classement et de salaire correspondant, soit en l'espèce à la partie syndicale, **qu'incombe le fardeau de démontrer** que la clause 5-20.18 précitée de la Convention collective S-7 se trouve enfreinte dans le cas du plaignant M. Tran.

[104] J'ai déjà reproduit cette disposition en litige au paragraphe 63 de la présente sentence arbitrale, laquelle comporte 3 exceptions provisoires ou temporaires qui n'ont ici aucune application. De sorte que pour les fins du présent litige, il n'y a véritablement qu'à retenir **le début du libellé de** cette clause **5-20.18** :

> « *L'employé est appelé à exercer, de façon principale et habituelle, les **attributions caractéristiques** de la classe d'emplois à laquelle il appartient* (...).».
>
> (Soulignement et caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[105] Cela m'amène maintenant à décortiquer ainsi la ***Directive sur les techniciens en administration*** **(S-8)**, déjà reproduite au paragraphe 67 de cette sentence.

[106] Sous la section 2, intitulée précisément «Attributions», l'article 3 traite des **«attributions principales et habituelles»**, soit sensiblement le même vocable que celui utilisé à la clause 5-20.18 en litige.

[107] Cet article 3 se poursuit en disant que pour les TA, ces attributions «consistent à effectuer **divers travaux techniques»**.

[108] Enfin, ce même article 3 énumère **les 4 domaines** suivants dans lesquels la classe des techniciens en administration sont appelés à œuvrer :

- La **gestion du personnel** ;
- **L'organisation scientifique** du travail ;
- Les normes d'**ameublement ou d'équipement** ;
- Les services fonctionnels nécessaires à la **bonne marche d'une unité administrative.**

[109] De toute évidence, je suis d'avis que je n'ai pas à élaborer longuement pour convaincre du fait que les techniciens en administration qui, comme le plaignant Thy-Tin Tran, travaillent dans le secteur d'activités de la Comptabilité à la DPPA, **n'œuvrent pas du tout dans les 1er, 2e et 3e domaines susmentionnés.**

[110] Contrairement aux secteurs du Démarrage et du Suivi, le procureur syndical a soumis que **la Comptabilité était le seul des 3 secteurs d'activités de la DPPA** où le TA pouvait possiblement accomplir des tâches qui s'apparentent au 4e et dernier domaine ci-haut mentionné, moyennant certaines distinctions à y apporter.

[111] Du même souffle, le procureur syndical a plaidé que les tâches et responsabilités du TA à la Comptabilité se sont complexifiées au fil des ans, au point que ce dernier occuperait désormais **un emploi «hautement spécialisé»** dont les attributions principales et habituelles s'apparenteraient davantage à celles d'un **technicien principal en administration** (visé par l'article 5 de la Directive S-8) qu'à celles d'un technicien en administration, classe nominale (plutôt couvert par l'article 4, aussi précité).

[112] Afin de m'assurer que le Syndicat s'est bel et bien déchargé du fardeau de preuve qui lui incombe, j'entends maintenant **reprendre un à un les 4 critères** qui sont énumérés, avec exemples à l'appui au 2e paragraphe de l'article 5 de la Directive S-8 précitée et ce, à la lumière de la prépondérance de la preuve offerte en rapport avec le grief S-3 ici en litige.

#FPP-10

[113] Le 1er **critère** est celui de la **«complexité des travaux»**.

[114] S'appuyant sur les témoignages du plaignant et de la gestionnaire Mme Jocelyne Ganache, le procureur syndical a plaidé que ce critère s'applique ici du fait que pour postuler à un emploi de TA à la Comptabilité à la DPPA, **les offres d'emploi par le passé** ont requis que les candidats satisfassent aux exigences suivantes :

- Avoir une très bonne connaissance des **principes comptables et des divers systèmes informatiques** qui sont en vigueur à la DPPA ;
- Avoir une **bonne connaissance de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires***, ainsi que de ses règlements et directives les plus couramment utilisés ;
- Avoir une **connaissance des 2 autres secteurs**, soit le Démarrage et le Suivi, ce qui de l'avis du plaignant correspond à une expérience minimale d'environ 2 ans ;
- Posséder les **qualités personnelles** suivantes : un esprit d'analyse et de synthèse, un bon sens de l'organisation, ainsi qu'une capacité de fonctionner en équipe.

[115] À ne pas en douter, le présent plaignant satisfait amplement à ces conditions, en ce qu'il présente une **«feuille de route» impressionnante** ; à preuve :

- M. Thy-Tin Tran totalise plus de **10 ans d'expérience à la DPPA**, dont 6 ans comme chef d'équipe par intérim ;
- Depuis 1998, il a **travaillé dans les 3 secteurs** de la DPPA, et est présentement à la Comptabilité depuis 2002 ;
- Il a un **DEC** en sciences pures et complété des **études universitaires**, soit une majeure en mathématiques (Université de Montréal), en informatique (Université Concordia) et en administration (HEC).

[116] Et, de poursuivre le procureur syndical, il faut également prendre en compte le fait que le travail des TA à la Comptabilité **s'effectue dans la réalité suivante** :

- Il y a maintenant **8** différentes caisses et **33** différents comptes ;
- Il y a aussi **19** «PAEAE», soit des directives spécifiques à la comptabilité, en sus des **20** formulaires accessibles à ces TA ;
- Enfin, il y a **un Manuel de comptabilité et une Charte comptable**, à propos des «centaines» de transactions possibles à la DPPA.

#FPP-10

[117] Le TA qui travaille à la Comptabilité de la DPPA doit **analyser le dossier complet** de perception qui lui arrive du Démarrage et du Suivi, ce qui implique notamment :

117.1. **Dresser l'historique** des différents jugements rendus, la durée de vie d'un dossier étant maintenant chiffrée à 10-12 ans ;

117.2. Analyser les **cas litigieux spéciaux** ;

117.3. Apporter les **correctifs appropriés**, dans les écritures comptables ;

117.4. Et surtout, de plaider le procureur syndical, trouver où se situe le **«chainon» rompu**, en terme de comptabilité-procédure-informatique ;

117.5. Ainsi que répondre aux demandes de justification de ses collègues auprès de leurs gestionnaires (environ 2 demandes/jour) et également à la **justification des plaintes** reçues par le Protecteur du citoyen (environ 30/année). Le plaignant se voit comme étant le «noyau», alors que Mme Ganache a affirmé que c'était plutôt un professionnel qui s'en occupait.

[118] **En toute déférence** pour l'opinion contraire, je suis d'avis que tous ces éléments de preuve soumis en rapport avec le 1er critère susmentionné, ne font pas pour autant en sorte qu'il y ait «complexité des travaux» selon le sens donné par les 3 sous-paragraphes précités de son article 5 **a)**, la marche étant pas mal plus haute!

[119] **Qu'on me comprenne bien** : ce n'est pas que le plaignant ne présente pas un profil d'emploi fort intéressant pour l'Employeur ; c'est plutôt que le travail qu'il effectue à la Comptabilité ne rencontre pas les caractéristiques élaborées à l'article 5 **a)** de la Directive S-8 en regard du 1er critère, à savoir «*des travaux*» :

119.1. «*exigeant des **connaissances particulières et additionnelles** à celles normalement requises du technicien*» (sous-paragraphe i)). À mon avis, les connaissances en comptabilité et en informatique étant plutôt celles qui sont généralement et légitimement requises d'un TA à la Comptabilité ;

119.2. «*ayant, par rapport à l'ensemble du programme d'activités, **un caractère unique, essentiel et déterminant** à sa réalisation*» (sous-paragraphe ii)). Ce n'est pas ici le cas, même si les cas qui arrivent à la Comptabilité sont des cas litigieux spéciaux, qui requièrent un examen minutieux et complet;

119.3. ou encore des travaux «*qui en raison de leur complexité, font de ceux qui les exécutent, **les collaborateurs les plus immédiats** des professionnels ou de la Direction*» (sous-paragraphe iii)). Selon la prépondérance de preuve offerte, le soutien du TA à la Comptabilité est principalement fourni à ses collègues techniciens du Démarrage/Suivi et directement en ligne avec ses tâches de comptabilité/informatique.

#FPP-10

[120] Pour ce qui est maintenant du **2e critère** figurant à cette même Directive S-8 sur le corps d'emploi #264, pour la classe de technicien principal, soit le critère intitulé **«la créativité»**, le procureur syndical a fait valoir les arguments suivants.

[121] En raison de **son expérience dans les 3 secteurs à la DPPA ainsi que de ses connaissances en comptabilité et en informatique**, le TA à la Comptabilité a à traiter des demandes des gestionnaires ou des collègues au Démarrage et Suivi. Il doit alors redresser le dossier de perception, tout en étant en mesure d'établir, avec certitude et cohérence, le montant des arrérages à récupérer.

[122] **Cependant et dès à présent**, je note ceci en rapport avec ce qui précède :

122.1. Ce ne sont **pas tous les TA** à la Comptabilité qui ont déjà travaillé dans les 3 secteurs à la DPPA et cela n'est pas pour autant exigé, la gestionnaire Mme Ganache ayant témoigné à l'effet que la note obtenue à l'examen de sélection a été préférée à l'expérience acquise à la DPPA ;

122.2. Quant aux connaissances en comptabilité et en informatique, à mon humble avis, il n'y a **rien d'exceptionnel** à ce qu'elles soient requises pour un technicien en administration qui travaille à la Comptabilité ;

122.3. Enfin, **le «noyau» de la tâche** d'un tel TA est précisément de passer à l'informatique les écritures comptables nécessaires à la perception des pensions alimentaires, le redressement des dossiers n'étant pas aussi souvent fait que le plaignant l'a donné à entendre, d'affirmer pour sa part la gestionnaire Mme Ganache.

[123] Mais, de poursuivre le procureur syndical, lorsqu'un tel dossier aboutit à la Comptabilité, c'est que le gestionnaire ou le TA au Démarrage/Suivi n'a pu lui-même trouver la solution. À son avis, ce TA doit alors **faire preuve d'«originalité»**, tout en trouvant une solution comptable dont il portera jusqu'en cour s'il y a lieu, la responsabilité de la justifier, le tout en conformité avec la *Loi*, les règlements, la procédure établie et en accord avec les solutions informatiques réalisables».

[124] Encore là, et aussi **en toute déférence** :

- Il en est ainsi, tout simplement parce que les 3 secteurs d'activités à la DPPA **se complètent** l'un et l'autre, le plaignant n'ayant par ailleurs eu à témoigner à la cour qu'à 2 seules occasions en 10 ans de carrière ;

- Qui plus est, aussi originale que soit la solution trouvée, encore est-il qu'elle **doit se fonder sur les principes comptables ainsi que les dispositions de la *Loi*** (pièce S-21) et du Règlement (pièce S-22) que le TA à la Comptabilité est censé appliquer dans le cadre de ses fonctions.

#FPP-10

[125] Quant aux **formulaires** que le plaignant a déjà eu l'occasion de **créer**, notamment pour le remboursement des débiteurs, comme par exemple le «OPR82», la preuve offerte ne nous permet de savoir si c'est de sa propre initiative ou non.

[126] Quoi qu'il en soit, cette exception à son travail général de TA ne devrait faire en sorte que son classement s'en trouve pour autant rehaussé. D'autant plus que ce ne sont **pas tous les TA** à la Comptabilité qui le font, **ni à tous les jours** que de telles créations sont faites.

[127] **Et même en supposant** qu'il en soit autrement que ci-dessus décidé, voici que les caractéristiques suivantes qui sont en rapport avec ce 2e critère de «créativité», ne se retrouvent pas en l'espèce, contrairement à ce qui est requis par l'article 5 **b)** de la Directive S-8 précitée, à savoir «*des travaux exigeant*» :

127.1. «*la conception de **nouvelles méthodes de travail** et l'adaptation de procédés techniques*» (sous-paragraphe i)). Au contraire, selon moi, les méthodes de travail et procédés techniques se trouvent déjà prévues dans une kyrielle de Directives, de Procédures et d'Instructions, administratives ou ministérielles, dont la nomenclature aux paragraphes 6 et 7 de la présente sentence arbitrale n'est qu'un pâle reflet ;

127.2. «*un choix parmi **plusieurs lignes de conduite** possibles*» (sous-paragraphe ii)). Comme l'a soutenu avec raison la procureure patronale, il n'y a qu'une seule ligne de conduite possible, même s'il y a plusieurs transactions comptables possibles à l'informatique ;

127.3. «de ceux qui les exécutent, une facilité d'adaptation afin de tenir compte de **facteurs nouveaux** ou de constatations imprévues» (sous-paragraphe iii)). En l'espèce, rien de tel n'a été démontré à mon humble avis, la journée-type d'un technicien en administration à la Comptabilité n'ayant notamment rien révélé de tel à ce sujet (voir cette fois-ci le paragraphe 43 de la présente sentence arbitrale) ;

127.4. «*la recherche de **solutions originales***» (sous-paragraphe iv)). Je crois avoir déjà démontré que l'originalité n'est pas l'apanage principal et habituel des TA à la Comptabilité, ce qui ne veut pas dire pour autant qu'ils en soient pour autant totalement dépourvu.

[128] Pour en venir maintenant au **3e critère** de cette même pièce S-8 précitée, soit celui des «**communications**», le procureur syndical a plaidé qu'en sus d'avoir à répondre aux demandes des gestionnaires et de ses collègues techniciens, M. Thy-Tin Tran avait déjà effectué les autres tâches suivantes :

#FPP-10

128.1. Il a participé à la **mise en place d'examens** pour combler des postes vacants de TA à la Comptabilité et a effectué la correction d'examens ;

128.2. M. Tran est consulté par le **Comité des gestionnaires** lors de l'émission de directives ou de procédures relativement aux transactions comptables et informatique, soit lors des mises à jour du système informatique qui surviennent à raison de 2 fois par an ;

128.3. Il a dispensé de la **formation générale**, tant auprès des gestionnaires et chefs d'équipe qu'auprès de ses collègues techniciens à la DPPA ;

128.4. Depuis 2003-2004, M. Tran a donné de la **formation individuelle** auprès de ses collègues techniciens ainsi qu'auprès des chefs d'équipe. L'an dernier, il a ainsi contribué à former 10 techniciens ;

128.5. Il a déjà été appelé à **témoigner à la Cour** et ce, en qualité de témoin expert pour Revenu Québec, selon ses dires.

[129] Je veux bien croire que ces tâches ont pu générer des «**échanges d'informations techniques** et des discussions», comme il en est notamment fait mention à l'article 5 **c)** de la Directive S-8 précitée.

[130] À ces affirmations syndicales, **je répondrai** de la sorte, cela étant dit évidemment avec respect pour l'opinion contraire, notamment celle-ci-dessus exprimée par le procureur syndical au dossier :

- Cependant, souvent ces tâches ont été **effectuées à l'initiative** même du présent plaignant, selon la prépondérance de la preuve qui a été offerte en l'espèce ;
- Ou encore **carrément à l'intérieur** de son cadre de travail, comme par exemple pour les demandes C-1 et C-2 où il s'agissait précisément de convertir en chiffres les jugements rendus ;
- Même si les tâches précédemment énumérées l'ont à l'occasion été à la demande de ses gestionnaires, voici que de telles demandes ont été faites **en marge** de ses attributions exercées «de façon principale et habituelle» comme technicien à la Comptabilité ;
- Enfin, ce ne sont **pas tous les TA** à la Comptabilité qui ont fait de même, de sorte que l'on ne saurait dégager de ces circonstances exceptionnelles des «attributions caractéristiques», comme le veut la clause 5-20.18.

#FPP-10

[131] Que l'on me comprenne bien : **loin de moi l'idée** de reprocher à un salarié de la Fonction publique provinciale d'en faire plus que ce qui lui est demandé !

[132] Mais voici que dans le cadre d'un grief qui demande un réajustement de classement et de salaire, je dois m'attarder aux **«attributions caractéristiques»** que ce même fonctionnaire accomplit **«de façon principale et habituelle»**, comme cela se trouve d'ailleurs écrit, noir sur blanc, à la clause précitée 5-20.18.

[133] Outre le libellé de cette clause 5-20.18 précitée, je me reporte à **2 sentences arbitrales «maison»** qui ont déjà été rendues par mes collègues à ce sujet, notamment aux extraits sur lesquels la procureure patronale a attiré mon attention.

[134] Il y a d'abord la sentence dans Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (4e autorité patronale) où **Me Jean-Guy Roy** s'est exprimé ainsi, à la page 38 :

> *«(...). **Le témoignage de M. Beaudoin à l'audience et la façon structurée dont sa pensée est organisée convainc facilement le tribunal que l'envergure professionnelle** de celui-ci a pu faire en sorte que les services des conseillers en main-d'œuvre qu'il dispensait auprès des entreprises l'ont **parfois amené à déborder** sur des secteurs qui toucheraient le développement industriel. Cependant, une telle situation ne saurait, en soi, justifier un reclassement dans le contexte où les fonctions exercées le sont **de la propre initiative de l'individu et ne font pas suite à des exigences** que lui fait son employeur ou, tout au moins, qui seraient exercées avec l'assentiment tacite de celui-ci. De plus, en l'instance, le tribunal est d'avis que ce débordement **ne saurait certes être assimilé à la situation où tel débordement représenterait les fonctions exercées de façon principale et habituelle** par M. Beaudoin. »*
>
> (Caractères gras ajoutés).

[135] Il y a ensuite l'autre sentence «maison», cette fois-ci dans la Régie du logement (5e autorité patronale), où mon collègue **Pierre-A. Fortin** a affirmé ceci, au paragraphe 63, à l'égard du grief d'une préposée aux renseignements qui réclamait une classification similaire à celle d'un technicien en droit :

> *«Enfin, rappelons que **l'essence du travail de la plaignante est de renseigner sur entre autres, le droit et cela, même si elle le fait avec une grande implication**, ne constitue pas une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit. Sa tâche, sans considération pour son évaluation et son importance, **porte sur le renseignement et l'information** à l'aide d'outils disponibles à telle enseigne qu'un client pourrait aussi le faire seul avec les moyens à sa disposition, soit la documentation et même l'Internet. ».*
>
> (Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

[136] Enfin, pour ce qui est du **4e et dernier critère** figurant cette fois-ci à l'article 5 d) de la Directive S-8, soit celui de la **«surveillance reçue»**, le procureur syndical a fait valoir que le travail du technicien en administration à la Comptabilité s'effectue avec une «grande latitude».

[137] Qui plus est, nous a-t-il dit, lorsque ce même TA détecte un problème informatique ou procédural, suite à l'analyse d'une plainte ou d'une demande, il doit faire rapport et **suggérer des modifications appropriées** pour éviter que ces erreurs ne se répètent dans le futur.

[138] Enfin, ce technicien en administration a le pouvoir d'**émettre lui-même un chèque** lorsque le système informatique ne peut pas le faire, ce qui atteste de son grand degré d'autonomie, de conclure à ce chapitre le procureur syndical.

[139] Je n'ai aucune peine à croire que dans l'exécution de ses tâches à la Comptabilité, **le plaignant n'a pas besoin de beaucoup de surveillance**, compte tenu de sa grande expérience et de ses bonnes connaissances en comptabilité/informatique.

[140] Le problème, si je puis m'exprimer ainsi, c'est que **ce n'est pas là le bon test** pour pouvoir réclamer la classe de technicien principal en administration ou, à tout le moins, pour pouvoir prétendre occuper un emploi hautement «spécialisé».

[141] En effet, l'article 5 **d)** de la Directive S-8 précitée **énonce plutôt** que ce 4e et dernier critère de «surveillance reçue» doit se référer à l'un ou l'autre des travaux suivants et ce, selon les caractéristiques ci-dessous :

> *«i) travaux effectués **sous la surveillance d'un professionnel** d'expérience ; celui qui les exécute ne peut être sous les ordres d'un autre technicien principal en administration ;*
>
> *ii) travaux définis compte tenu de priorités et d'objectifs généraux et exécutés **avec une grande latitude d'action.**»*

[142] Or, la prépondérance de la preuve offerte est **plutôt à l'effet suivant** à cet égard, de sorte que l'on ne peut conclure à une «grande latitude d'action» :

- Le technicien en administration à la Comptabilité travaille **sous la surveillance d'un chef d'équipe**, et non un professionnel d'expérience ;
- Ce TA exécute ses tâches en conformité avec la *Loi* et ses Règlements, une **kyrielle de Directives**, un Manuel de comptabilité et une Charte comptable prévoyant déjà entre 150 et 200 transactions.

[143] En conclusion, tous les critères (article 5 précité de S-8) pour pouvoir appartenir à la classe principale, volet spécialiste, ne se retrouvent donc **pas ici rencontrés**.

#FPP-10

B) La sanction applicable :

[144] À la lumière de tout ce qui précède, j'en viens nécessairement à la conclusion qu'il n'y a **pas eu violation de la clause 5-20.18** précitée de la Convention collective S-7, contrairement à ce qui se trouve allégué dans le grief S-3 a) en cause.

[145] Et ce, **pour le triple motif** suivant qui, soit dit en passant, ne me laisse aucun doute à cet égard, après avoir vu et entendu tous les témoins appelés à la barre pour les fins du présent arbitrage.

[146] La Comptabilité est un **secteur fort différent** des 2 autres secteurs d'activités à la DPPA, soit le Démarrage et le Suivi des dossiers. Or, le «noyau» de la tâche d'un TA travaillant à la Comptabilité se situe davantage au niveau de la comptabilité et de l'informatique, qu'au niveau de la récupération des arrérages directement auprès des débiteurs alimentaires.

[147] Contrairement aux 2 autres griefs dont je suis également saisie, soit ceux de M.Tremblay et de Mme Déziel, le fameux **jugement *Halickman*** (S-9) n'a eu **aucun impact** au niveau des tâches accomplies par le plaignant M. Thy-Tin Tran. En effet, selon la prépondérance de la preuve offerte en l'espèce, le TA à la Comptabilité n'a que peu, voire pas de contacts, avec le débiteur et la créancière.

[148] Enfin, la prétention syndicale à l'égard du présent grief S-3 précité est de dire que le TA à la Comptabilité accomplit **un emploi «hautement spécialisé»** en se fondant notamment **sur l'article 5** précité de la Directive S-8 (technicien principal). Alors que pour les 2 autres griefs (soit S-1 et S-2), le Syndicat a plutôt réclamé un classement équivalent à celui des agents de recouvrement fiscal (pièce S-24), cela en se fondant cette fois-ci sur l'article 4 de cette même Directive S-8 précitée.

[149] Conséquemment et à la lumière de tout ce que j'ai déjà dit dans cette sentence, j'estime que **je n'ai pas à me demander** quelle sanction appliquer en l'espèce.

[150] **En guise de conclusion**, j'aimerais faire miens, par analogie et avec égard pour le plaignant, les propos suivants de mon collègue Pierre A. Fortin, dans la Régie du logement (4e autorité patronale précitée), cette fois-ci au paragraphe 60 :

> «(...). *Il est vrai que Mme Blouin a fourni un **rendement au-delà** de la moyenne et qu'elle exerce sa fonction **consciencieusement à l'aide d'une grande expérience et une bonne expertise** ; mais cela ne change en rien la finalité et la nature des tâches. On ne requiert pas d'elle l'exécution de tâches en droit bien qu'on pourrait être tenté d'ainsi l'interpréter en raison de **l'implication** de la plaignante mais, encore là, l'essence de la tâche demeure le renseignement.* ».
>
> (Caractères gras ajoutés).

#FPP-10

VI - LE DISPOSITIF

[151] **Pour tous les motifs énoncés précédemment, JE REJETTE le grief** (pièce **S-3 a)** précitée) que le plaignant M. Thy-Tin Tran a déposé le 18 avril 2005, sous le # 89444, et que le Syndicat a subséquemment soumis à l'arbitrage, le 22 juin 2005 (pièce **S-3 b)**), afin de contester les «tâches supérieures» à son classement de technicien en administration, au secteur d'activités de la Comptabilité, à la DPPA.

M[e] Diane Sabourin, c.r.h.a.
Présidente du tribunal d'arbitrage
et arbitre de griefs depuis 1984

Assesseure syndicale :	**Madame Hélène Bilodeau** du Syndicat de la fonction publique du Québec
Assesseurs patronaux :	**Monsieur Gilles Cadorette** (pour les 6[ières] audiences) ainsi que **Monsieur Robert Dion*** (à compter de la 7[e] audience et pour le délibéré)
Procureur syndical :	**M[e] Jean Poudrier,** du cabinet Grondin, Poudrier, Bernier
Procureures patronales :	**M[e] Claire Gosselin et M[e] Claudia Dao,** du cabinet Crevier, Royer (Justice Québec)
Représentants du Syndicat :	Messieurs Daniel Dionne, Henri Côté et André Godbout
Représentants de l'Employeur :	Messieurs Claude Berlinguette, Robert Dion*, Sébastien Hébert, France Légaré et Pierre Morin
Dates d'audience (7) :	15 mai 2008, 10 et 11 novembre 2008, 2 décembre 2008, 4 et 12 février 2009, ainsi que le 16 juin 2009
Dates du délibéré :	9 septembre 2009, ainsi que plusieurs courriels en novembre 2009

DS/agr/cl
30/11/2009

ANNEXE *

A) **LES 15 AUTORITÉS SYNDICALES (incluant S-9, S-10 a), S-10 c) et S-10 e))** :

1. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Carole Desrosiers) c. Régie du logement**, 30 août 2007, *Droit du Travail Express* # 2007T-869, arbitre M[e] Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 1 à 3, 5, 8, 21, 39, 42 et 43, 47, 67, 90 à 92, 94 à 97, ainsi que 100 et 101.

   Grief accueilli. Réserve de compétence sur le quantum, incluant la détermination d'une prime (dont possiblement celle de la clause 10-42.09), pour la durée de la contravention à la clause 5-20.14 et ce, afin de «*donner l'opportunité aux parties de s'asseoir et d'évaluer la situation avant de déterminer arbitrairement une indemnité*» (paragraphe 101).

   Au paragraphe 39 : «*Bien que la classification d'un emploi relève de l'employeur, l'arbitre a le pouvoir d'apprécier le respect des dispositions de la Convention collective dont l'article 5-20.14. Et lorsque des arbitres décident que les attributions exercées principalement et habituellement par le plaignant ne correspondent pas à sa classe d'emploi, ils s'inspirent de l'article 10-42.09 de la Convention collective pour fixer un dédommagement, qu'ils fixent à 5 %.* (...).»

   Au paragraphe 42 : «*Tel que précisé dans les deux dernières Directives de classification et d'évaluation des emplois de la fonction publique déposées en preuve, la classification des emplois et le niveau des emplois se fait à partir d'une évaluation d'attributions principales et habituelles. L'appariement à une classe résulte de l'évaluation des attributions faites à partir de différents facteurs, dont la nature et la complexité des attributions.* »

   Au paragraphe 94 : «*Bien qu'il y ait des similitudes entre la classe d'emploi et l'emploi de la plaignante, une lecture et analyse attentives des attributions de son emploi démontre que la fourniture des renseignements ou l'assistance dans la rédaction de procédures s'effectue dans un cadre plus complexe, c'est-à-dire dans le cadre d'un exercice judiciaire qui implique un différend, un processus judiciaire et l'exercice de recours variés.*».

   N.B. : Voir la 6[e] autorité syndicale, ci-dessous, pour le jugement de la Cour supérieure qui a rejeté la requête en révision judiciaire. Voir aussi la 7[e] autorité syndicale, également ci-dessous, pour le jugement de la Cour d'appel qui a rejeté la requête pour permission d'appeler.

---

* **Les commentaires apportés entre parenthèses et/ou les citations rapportées en rapport avec chacune des autorités énumérées dans la présente annexe sont le fruit de l'examen attentif que l'arbitre soussignée a fait à l'égard de chacune de ces autorités.**

FPP-10

ANNEXE -

2. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (unité Ouvriers – 2 griefs de Robert Archambault) c. Ministère des Transports**, 4 juillet 1990, sentence # 779 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Angers Larouche, notamment aux pages 1170 et 1171.

Griefs accueillis. Réserve de compétence pour fixer le montant des indemnités payables.

3. **Syndicat de la fonction publique du Québec (3 griefs de Normande Poisson, Jeannine Roy et Roger Samson) c. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec**, 13 janvier 1995, sentence # 1122 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 17 à 20, 25 et 26.

Griefs accueillis. Ordonnance de verser une indemnité égale de 5 % de leur taux de traitement, à compter du dépôt des griefs. (**N.B.** : C'est seulement pour la sanction que le procureur syndical au dossier l'a déposée, les faits alors en cause étant totalement différents de ceux présentement sous étude.)

À la page 20, sur la violation de la clause 5-20.14 de la Convention collective : « (...). *Même en acceptant qu'il fait partie des attributions des agents de bureau de rendre des décisions, les décisions que rend Mme Poisson découlent d'une analyse complexe et ont un impact qui dépasse le niveau d'un agent de bureau d'après les fonctions décrites à la Directive G-5 dont je fais état plus loin.* ».

À la page 26, sur la réparation accordée pour violation : «*Les plaignants n'ont pas été désignés de façon provisoire en vertu de l'article 10-42.09 mais, à l'exception de ces désignations, leur situation est celle décrite audit article. Un employé qui aurait été désigné ainsi uniquement pour cinq (5) jours ouvrables consécutifs, aurait eu droit à une rémunération additionnelle de 5 %. Il serait injuste de ne pas accorder aux plaignants au moins la même chose que ce qu'un tel employé aurait reçu. Par ailleurs, comme il n'y a pas eu mauvaise foi de l'employeur, je n'accorde pas davantage que ce 5 %.* ».

4. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (grief de Normand Ayotte) c. Ministère des Transports**, 4 juin 1991, sentence # 858 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Huguette Gagnon, notamment aux pages 960 à 962.

Grief accueilli. Ordonnance de verser la différence entre le salaire qu'il a reçu comme agent de bureau et le salaire qu'il aurait dû recevoir à titre d'agent principal de bureau.

À la page 960, question suivante à laquelle une réponse affirmative a été donnée : « (...). *Le procureur syndical a invoqué, de façon subsidiaire, que le plaignant faisait les tâches d'un agent principal de bureau. Selon le recueil des politiques de gestion (pièce G-2), cette classe s'applique aux employés qui, de façon principale et habituelle, remplissent un emploi hautement spécialisé dans le cadre des attributions de la classe d'agent de bureau. Trois (3) critères : la complexité des travaux, l'expertise et la surveillance reçue permettent d'accéder à cette classe d'emploi. Est-ce que le plaignant répond à ces trois (3) critères?* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief public de Jeanne-Mance Bouchard-Larue et autres) c. Ministère du Revenu**, 19 mai 1998, sentence #89-1301 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Nicolas Cliche, notamment aux pages 13 à 15.

Grief collectif accueilli, par lequel 14 salariés réclament des tâches conformes au corps d'emploi de préposé aux renseignements, plutôt qu'à leur tâche de technicien en vérification fiscale. Admissibilité en preuve de faits postérieurs à ce grief collectif. Ordonnance faite aux parties de «*tenter de s'entendre pour établir la liste des plaignants qui ont droit au paiement de la prime de 5 %* ».

6. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 10 juillet 2008, la juge Pepita G. Capriolo de la Cour supérieure, notamment aux paragraphes 5, 8, 12, 15, 20, 23 et 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire amendée, et donc maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1^re^ autorité syndicale ci-dessus.

D'abord, **au paragraphe 23**, rappel a été fait du maintien, par la Cour d'appel, de la pertinence du critère de complexité dans l'évaluation des attributions d'un emploi, dans l'affaire **Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec** (rapportée à J.E. # 2007-2052).

Ensuite, **au paragraphe 26**, on peut y lire ceci en référence avec les 4 principes déjà énoncés dans une autre sentence arbitrale «maison», soit celle de la **Régie du logement (grief de Mme Andrée P. Blouin)**, rapportée à DTE 2007T-640 et soumise dans le présent dossier comme 4^e^ autorité patronale ci-dessous :

«En dernier, le tribunal tient à mentionner que, contrairement à l'approche suggérée par les demandeurs, la jurisprudence arbitrale a défini «une tâche exercée de façon principale et habituelle» sans nécessairement tenir compte du pourcentage précis de temps consacré à cette tâche :

1. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle, c'est être appelé à l'exercer régulièrement comme partie essentielle et intégrante de son travail, peu importe le pourcentage de son temps de travail que cette tâche peut nécessiter par rapport à l'ensemble de ses tâches.*
2. *Exercer une tâche principale et habituelle, c'est ainsi exercer une tâche importante, eu à égard à la finalité poursuivie, et ayant un caractère répétitif.*
3. *Exercer une tâche de façon principale et habituelle ce n'est pas une réalité qui se mesure en fonction de la prépondérance que cette tâche occupe par rapport à d'autres tâches exercées par un salarié, mais en tenant compte de sa complexité, des responsabilités qui s'y rattachent et des qualifications requises pour l'accomplir.*
4. *En d'autres termes, pour déterminer si une tâche est exercée de façon principale et habituelle, il faut apprécier la raison d'être et la finalité de cette tâche par rapport à la finalité de l'ensemble des tâches exercées par le salarié aux fins de son travail, et ainsi voir si elle en constitue une part essentielle et intégrante plutôt qu'un élément tantôt fortuit, accidentel ou exceptionnel, tantôt accessoire, secondaire ou marginal. ».*

7. **Régie du logement et Procureur général du Québec c. Me Maureen Flynn et Syndicat de la fonction publique du Québec inc.**, 27 octobre 2008, publié à 2008 QCCA 2026, le juge Jacques Dufresne de la Cour d'appel, notamment aux paragraphes 2, 5, 12, 14 et 15, ainsi que 22.

Rejet de la requête pour permission d'appeler, et donc de nouveau maintien de la sentence arbitrale mentionnée comme 1re autorité syndicale ci-dessus.

Au paragraphe 15 : «*L'absence de classe correspondant à la tâche exécutée par la plaignante comme préposée aux renseignements de la Régie n'emporte pas la création d'une classe ou sous-classe non-comprise dans la classification adoptée par le Conseil du trésor. Le constat de l'arbitre donne plutôt l'ouverture à diverses options pour normaliser la situation. En effet, le Conseil du trésor peut adopter une nouvelle classe d'emploi pour les préposés aux renseignements de la Régie ou modifier la description de la classification pour l'adapter à la tâche exécutée par la plaignante ou modifier les exigences de la tâche exécutée par la plaignante en réduisant la complexité de celle-ci ou encore il peut verser une compensation pour tenir compte de la complexité de la tâche observée par l'arbitre.* ».

8. **REID, Hubert. *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, 3e édition, Les Éditions Wilson & Lafleur, 2004.**

Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 392 :

> « *Série de discussions et de démarches entreprises par des personnes en vue de parvenir à un accord, de conclure une affaire.* »

9. ***Le nouveau Petit Robert*, Nouvelle édition du Petit Robert de Paul Robert, édition 2003.**

Sur la définition suivante du mot «***négociation***», à la page 1719 :

> « (...). 2. *Série d'entretiens, d'échanges de vues, de démarches qu'on entreprend pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire.* (...). »

10. **Syndicat de la fonction publique (2 griefs d'Évelyne Plante) c. Commission des transports du Québec**, 23 mars 2009, sentence # 95-1781 du Greffe de la fonction publique, arbitre Me Maureen Flynn, notamment aux paragraphes 6, 7, 36, 45, 61 à 65, 71, 72, 77, 83 à 90, 92, ainsi que 98 et 99.

Griefs accueillis et, plutôt que d'octroyer une indemnité «*tout à fait arbitraire*» de 5%, réserve de compétence afin de préalablement «*donner l'opportunité aux parties de déterminer l'écart*».

Classification initiale du poste d'inspecteur comme «*agent vérificateur (209)*», devenu «*technicien en administration (264)*», suite à une réévaluation de classification, mais sans majoration salariale.

Au paragraphe 64 : «*La compétence d'un arbitre de griefs d'apprécier la conformité des attributions exercées par un employé, à la lumière des attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle il appartient est bien établie et reconnue. Cette évaluation se distingue de la classification des emplois et de la détermination au niveau des emplois qui relèvent des prérogatives de l'employeur (article 32 de la Loi sur l'administration publique et article 70 de la Loi sur la fonction publique).* ».

Au paragraphe 65 : «*L'appréciation du respect des articles 5-20.14 ou 5-20.18 implique un examen comparatif des attributions qu'un employé exerce «de façon principale et habituelle» avec les attributions qui caractérisent la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

FPP-10 ANNEXE -

Au paragraphe 72, l'arbitre Maureen Flynn s'appuie sur un extrait du jugement rendu à l'égard d'un autre grief impliquant le Syndicat de la fonction publique du Québec, soit celui de M. Pierre A. Fortin (pièce S-10 e), dans le présent dossier), jugement qu'elle résume ainsi : «*Puis, le juge Paul Arthur Gendreau de la Cour d'appel souligne qu'on ne peut reprocher à un arbitre d'apprécier un niveau de complexité des attributions d'un emploi exercé par un employé alors que cette notion est prise en compte par l'employeur pour déterminer le niveau des emplois, d'autant plus que ce critère est régulièrement utilisé : (...).* ».

Au paragraphe 77 : «*En somme, le tribunal doit examiner les attributions (fonctions, tâches ou activités) exercées d'une façon principale et habituelle c'est-à-dire les plus importantes et régulières et d'un même niveau de complexité. Ce qui exclut les tâches exercées sporadiquement ou d'une manière accessoire. Et à cette fin, le tribunal peut examiner la finalité des dites attributions afin d'apprécier si cette finalité qui se dégage de l'ensemble des attributions principales et habituelles correspond à la finalité de la classe d'emploi à laquelle l'employé appartient.* ».

Cette fois-ci, **au paragraphe 86** : «*Une simple lecture comparative de la finalité de la fonction de l'inspecteur à la Commission à celle des deux classes d'emploi déterminées par le Conseil du trésor démontre clairement qu'il y a absence de conformité ou d'appariement. La conformité implique une similitude et se distingue d'un appariement résiduel. Sans intervenir dans les prérogatives du Conseil du trésor qui a le pouvoir de déterminer la classe d'emploi applicable, l'arbitre a la compétence pour apprécier le respect de la convention collective qui prévoit notamment que tout employé doit effectuer d'une manière principale et habituelle des attributions qui correspondent à sa classe d'emploi.* ».

Enfin, **au paragraphe 89** : «*Tel que relaté précédemment, la finalité d'une fonction découle des attributions exercées principalement et habituellement et une simple lecture de la finalité du technicien en administration révèle qu'il n'y a aucune similitude entre cette fonction et celle exercée par la plaignante.* ».

11. **Syndicat de la fonction publique du Québec (unité Ouvriers – 5 griefs de Daniel Leonard et de Ermel Lemay) c. Ministère de la sécurité publique**, 30 avril 2009, sentence # 1786 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Claudette Ross, notamment aux paragraphes 4 à 6, 8, 9, 16, 27, 34, 40, 41, 43, 53, 56, 60, 68, 70, 72, 80, 81, 90, 98, 105, 106, 111, 113, 136, 182 à 185, 211 à 215, 217 à 227, 232, 234, 235, 239, 240, 246, ainsi que 257.

Griefs accueillis en partie. Réserve de compétence pour fixation du quantum.

Au paragraphe 113, en référence avec le jugement sous S-10 e), avec la 1re autorité syndicale ci-dessus, ainsi que les 6e et 7e autorités syndicales également ci-dessus :

«*[113] Il ressort de la jurisprudence spécifique à la fonction publique les constatations suivantes :*

[113.1] Il s'agit ici d'un grief continu ; cela n'est pas contesté ici. La preuve couvre la période de 2001 à août 2007, en ce qui concerne le travail des détenus et 2001 à nos jours sur les autres aspects. Les salariés n'ont pas à redéposer constamment des griefs.

[113.2] Les plaignants n'ont pas à identifier de quelle classe d'emploi relèvent les tâches non-conformes, bien que des directives de classification autres que celles des plaignants aient été déposées.

[113.3] Les notions de régularité et d'accaparement du temps sont toujours prises en compte.

[113.4] Selon la Cour d'Appel, il n'est pas déraisonnable pour l'arbitre de ne pas faire un exercice comparatif complet de la directive de classification avec la description d'emploi. ».

Au paragraphe 213 : «*En la matière, il est connu, ainsi que l'a rappelé l'employeur, que l'arbitre n'a pas le pouvoir d'ordonner un nouveau classement. Ce n'est d'ailleurs pas ce que réclament les plaignants.* ».

Maintenant, **au paragraphe 218** : « (...). *Soulignons pour l'instant qu'il en ressort très clairement que, dans l'analyse du respect des dispositions de l'article 5-20.17, les aspects qualitatif et quantitatif du travail ne sont nullement mutuellement exclusifs et qu'ils sont nécessairement complémentaires.* (...). ».

Enfin, **au paragraphe 224** : «*Soulignons que la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion ne contient pas de définition du terme «complexité».* ».

FPP-10

ANNEXE -

N.B. : Les 4 autorités suivantes ont **plutôt été déposées comme pièces** au dossier :

12. **S-9 : H. (J.) c. F. (W.)**, ci-après désigné comme étant **le jugement «*Halickman*»**, 2 septembre 2003, C.A.M. # 500-09-012361-028, les juges Thérèse Rousseau-Houle, Melvin L. Rothman et Pierre J. Dalphond de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 35 à 37, 45, 55, 58 et 65.

    Tel que cela appert **du paragraphe 58**, ce jugement a désormais fait en sorte que «*le créancier doit être non seulement informé des termes de l'entente (a.46), mais aussi y consentir dans les cas où elle a pour effet de permettre au débiteur de ne pas payer immédiatement ou dans un court délai au créancier la totalité de ce qui lui est dû.* ».

    De plus, tel qu'indiqué cette fois-ci **au paragraphe 65**, ce jugement a également fait en sorte que le ministère du Revenu agit comme «*intermédiaire*» au nom du créancier d'une pension alimentaire, dans le cadre d'une entente intervenue avec le débiteur.

13. **S-10 a) : Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de M. Pierre R. Caron) c. Ministère du Revenu**, 6 mars 2007, sentence # 1708 du Greffe de la fonction publique, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 74, 78 et 79.

    Grief accueilli (violation de la clause 5-20.14). Ordonnance de verser une prime de 5% (prévue à la clause 10-42.09).

    D'abord, **au paragraphe 74** : «*L'Employeur a reproché au Syndicat de ne pas avoir établi de comparaison avec des tâches d'un autre niveau comme c'est le cas dans la majorité des décisions arbitrales citées. Nous en convenons avec la procureure mais était-il nécessaire de le faire, en l'espèce, puisque la réclamation était de nature différente. En effet, la jurisprudence mentionnée cite des cas de réclamation d'une nouvelle classification, alors qu'en la présente affaire, le correctif demandé n'est pas de cet ordre mais plutôt le paiement d'une prime pour compenser le non respect de la convention collective. Ainsi, la seule comparaison à considérer dans le présent dossier est celle des tâches telles que décrites et celles exercées par les agents de recouvrement fiscal.* ».

    Et ensuite, **au paragraphe 78** : «*Cela a d'ailleurs entraîné des discussions et échanges entre les parties au cours des années et les griefs originent du fait qu'il n'y a pas eu de correctif apporté malgré le fait que les tâches n'étaient plus tout à fait de même complexité et que les responsabilités s'étaient accrues. En telle circonstance, l'arbitre n'ayant aucune emprise sur la classification et de toute façon*

telle n'est pas la réclamation des plaignants, n'a d'autre choix que de constater que l'Employeur n'a pas respecté la clause 5-20.14 en attribuant aux agents de recouvrement fiscal des tâches non-conformes à leur description, plus exigeantes et comportant des responsabilités accrues. ».

14. **S-10 c) : <u>Procureur général du Québec c. Pierre A. Fortin et Syndicat de la fonction publique du Québec</u>**, 14 août 2007, C.S.M. # 200-17-008163-073, la juge Dominique Bélanger de la Cour supérieure du Québec, notamment aux paragraphes 19, ainsi que 24 à 26.

Rejet de la requête en révision judiciaire à l'encontre de la sentence arbitrale S-10 a) ci-dessus.

Sur la violation de la Convention collective, **au paragraphe 19** : «*Rien dans les motifs de l'arbitre n'indique qu'il a manifestement erré, bien au contraire. Il n'est certes pas manifestement déraisonnable de dire que des tâches plus complexes, plus exigeantes, plus spécifiques et des responsabilités supplémentaires auparavant exercées par des supérieurs, constituent, lorsque exercées de façon principale et habituelle, une brèche à la clause 5-20.14 de la convention collective.*».

Sur le remède octroyé, **aux paragraphes 24 à 26** :

«*[24] Au paragraphe 79, l'on comprend qu'il s'inspire de la clause 10-42.09 pour ordonner à l'employeur de verser aux plaignants une prime de 5 % pour la durée de l'exercice et pendant le temps de la contravention, car il se dit d'avis qu'il s'agit de la seule disposition de la convention collective relative à des tâches plus complexes.*

[25] Il est vrai que l'application du deuxième alinéa de l'article 10-42.09, en soi, requiert que l'employé soit appelé à occuper l'emploi d'un supérieur immédiat ou un emploi qui pourrait constituer une promotion, au sens de cet article. Bien que la décision à cet égard aurait pu être plus claire, il semble que le Tribunal d'arbitrage se soit plutôt inspiré de cet article pour fixer un dédommagement.

[26] Ainsi, lorsque l'arbitre a ordonné à l'employeur de verser une prime de 5 % pour la durée de la contravention, l'arbitre n'a pas accordé une rémunération additionnelle au sens de l'article 33 de la Loi sur l'administration publique. Il a plutôt utilisé son pouvoir de réparation. En cas de bris à une convention collective, le Tribunal d'arbitrage possède un pouvoir implicite de réparation.».

FPP-10 ANNEXE - I

15. **S-10 e) : <u>Procureur général du Québec c. Syndicat de la fonction publique du Québec et Pierre A. Fortin</u>**, 15 octobre 2007, le juge Paul-Arthur Gendreau de la Cour d'appel du Québec, notamment aux paragraphes 7 à 9, ainsi que 11 et 12.

Rejet de la demande en autorisation de pourvoi à l'encontre du jugement F-10 c) ci-dessus.

D'abord, sur la méthodologie utilisée par l'arbitre, **au paragraphe 7** :
«Sur la première question, le requérant attaque la méthodologie utilisée par l'arbitre. Il prétend qu'il aurait dû faire un exercice comparatif exégétique de la Directive de classification avec la Description d'emploi. L'arbitre a préféré procéder autrement. Il a entendu puis analysé la preuve – l'employeur à cet égard n'a fait entendre aucun témoin – et conclu que les salariés exerçaient des tâches et assumaient des responsabilités additionnelles et supérieures. Rien au dossier ne démontre que la méthode choisie par l'arbitre était déraisonnable. (...).».

Ensuite, sur l'utilisation du critère de complexité de la fonction, **au paragraphe 9** :
«Le requérant reproche aussi à l'arbitre l'utilisation du critère de complexité de la fonction – ce qui ouvre évidemment la porte à exiger une formation supplémentaire des salariés – et de celui de l'accroissement des responsabilités. Non seulement l'ampleur et la complexité des tâches et le degré de responsabilité attribué à des employés sont-ils des facteurs généralement reconnus d'évaluation des emplois, mais la preuve démontre que le requérant fait lui-même appel à ces éléments lorsqu'il classifie les fonctions.».

Enfin, sur la question de la réparation, cette fois-ci **aux paragraphes 11 et 12** :
«[11] Sur la seconde question, celle de la réparation, je suis aussi d'avis que le jugement entrepris est bien fondé. Le requérant plaide que, puisque la prime accordée par l'arbitre vise tous les agents de recouvrement, cela ne constitue pas une réparation mais une promotion accordée à un groupe de salariés ou une révision de l'échelle de traitement, deux matières réservées à la compétence du Conseil du trésor.

[12] À mon sens, c'est mal posé le problème. Si le grief est bien fondé, une réparation s'impose. Qu'elle vise un ou plusieurs employés est sans pertinence. De plus, l'arbitre jouit, à cet égard, de larges pouvoirs, comme l'affirme la première juge en prenant appui sur la jurisprudence de la Cour suprême. Sur cette deuxième question non plus, il n'y a aucun grief qui justifierait l'autorisation de pourvoi. ».

FPP-10

ANNEXE - I

B) LES 6 AUTORITÉS PATRONALES :

1. **Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec inc. (unité Fonctionnaires – griefs de Michel Lagueux et al) c. Régie de l'Assurance-automobile du Québec**, 13 novembre 1986, sentence # 416 du Greffe de la fonction publique, arbitre Me Claude H. Foisy, notamment aux pages 206, 211, 214, 215, 220, 221, 223, 224, 228, 229, ainsi que 239.

   Griefs rejetés. Les plaignants font partie de la catégorie du personnel de bureau, techniciens et assimilés (PBTA). Leur corps d'emploi est celui d'agent de bureau alors que leur classe d'emplois est celle d'agent de bureau, classe nominale. Prétentions syndicales voulant que les plaignants exercent, dans certaines circonstances, les tâches d'agent de bureau, classe principale, d'auxiliaire en informatique, de préposé aux renseignements et d'évaluateur de conduite de véhicules routiers.

   Aux pages 220 et 221 : « *Comme le mentionne l'arbitre dans l'affaire Gérard Durand, l'interprétation de l'expression «de façon principale et habituelle» ne fait pas l'unanimité. Pour ma part, dans le contexte où des classifications de la catégorie PBTA sont en jeu, je partage l'opinion de l'école de pensée qui interprète cette expression comme signifiant que la garantie donnée à l'employé concerné est qu'il exercera ses attributions de façon principale, c'est-à-dire plus de 50 % et ce, de façon habituelle.* ».

   À la page 221 : «*L'article 15.08 vient restreindre les droits de l'Employeur d'assigner de n'importe quelle façon, à n'importe quelles attributions ses employés. Il assure à l'employé que la majorité de son temps sera consacrée à exercer des attributions de sa classe d'emploi et ce, de façon régulière ou habituelle, par opposition à exceptionnelle ou occasionnelle.* (...). ».

   Parlant de nouveau de la clause 15.08, cette fois-ci **à la page 223** : « (...). *Elle ne dit pas que l'Employeur ne peut assigner des tâches non-énumérées au règlement des classifications ou connexes sauf dans les circonstances occasionnelles et accessoires. Cette dernière approche m'apparaît aller à l'encontre du principe que les droits résiduaires appartiennent à l'Employeur.*».

   Enfin, toujours au sujet de cette même clause 15.08, ici **à la page 224** : «*Je suis d'opinion que l'article 15.08 ne fait que garantir aux employés un droit de travailler de façon prépondérante et habituelle (par opposition à exceptionnelle) aux attributions définies au règlement de classification de même qu'aux tâches qui y sont connexes.* (...). ».

FPP-10

ANNEXE -

2. ***Idem* à la 3e autorité syndicale** ci-dessus, mais avec une pagination différente, cette fois-ci aux pages 258 à 260, 266 à 270, 273 et 274.

   Classification de la plaignante, Madame Poisson, comme «*agent de financement/niveau technicien*», alors qu'il n'y a pas de corps d'emploi qui s'appelle «*agent de financement*» ou qui «*colle*» au travail de la plaignante.

   Quant aux 2 autres plaignants, Madame Roy et Monsieur Samson, ils étaient classés comme «*technicien en administration, classe nominale*», mais l'Employeur leur a confié des tâches qui n'étaient pas conformes à leur classe d'emplois.

3. **Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (grief de Gaston Beaudoin) c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**, 20 juillet 2001, arbitre Me Jean-Guy Roy, notamment aux pages 34, 38 et 39.

   Grief rejeté. Demande de reclassement à titre d'«*agent de développement industriel (102)*», alors qu'il était depuis son embauche rattaché aux corps d'emploi des «*attachés d'administration (111)*».

   À la page 38 : «*(...). Le témoignage de M. Beaudoin à l'audience et la façon structurée dont sa pensée est organisée convainc facilement le tribunal que l'envergure professionnelle de celui-ci a pu faire en sorte que les services des conseillers en main-d'œuvre qu'il dispensait auprès des entreprises l'ont parfois amené à déborder sur des secteurs qui toucheraient le développement industriel. Cependant, une telle situation ne saurait, en soi, justifier un reclassement dans le contexte où les fonctions exercées le sont de la propre initiative de l'individu et ne font pas suite à des exigences que lui fait son employeur ou, tout au moins, qui seraient exercées avec l'assentiment tacite de celui-ci. De plus, en l'instance, le tribunal est d'avis que ce débordement ne saurait certes être assimilé à la situation où tel débordement représenterait les fonctions exercées de façon principale et habituelle par M. Beaudoin.* ».

4. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Mme Andrée P. Blouin) c. Régie du logement**, 18 mai 2007, arbitre Pierre A. Fortin, notamment aux paragraphes 1, 59, 60, 61, 63 et 64.

   Rejet de ce grief réclamant que la Régie du logement confie à la plaignante du travail non-conforme à sa classification de préposée aux renseignements, soit une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 59**, sur la finalité de la fonction en cause : «*En comparant la preuve testimoniale à la preuve documentaire, force nous est de reconnaître que les tâches de Mme Blouin correspondent à celles d'un préposée aux renseignements. En effet, la finalité de la fonction est véritablement de fournir l'information et renseigner la clientèle sur les lois, règlements, directives et procédures pour l'aider dans sa démarche en fonction de ses besoins. En aucun temps, la préposée ne peut se suppléer au client, ne peut prendre de décision quant au recours ni même le qualifier.* ».

Ensuite, **au paragraphe 60**, à propos de son rendement exceptionnel : «(...). *Il est vrai que Mme Blouin a fourni un rendement au-delà de la moyenne et qu'elle exerce sa fonction consciencieusement à l'aide d'une grande expérience et une bonne expertise ; mais cela ne change en rien la finalité et la nature des tâches. On ne requiert pas d'elle l'exécution de tâches en droit bien qu'on pourrait être tenté d'ainsi l'interpréter en raison de l'implication de la plaignante mais, encore là, l'essence de la tâche demeure le renseignement.* ».

En tout dernier lieu, cette fois-ci **au paragraphe 63**, de nouveau sur la finalité de la fonction : « *Enfin, rappelons que l'essence du travail de la plaignante est de renseigner sur entre autres, le droit et cela, même si elle le fait avec une grande implication, ne constitue pas une tâche de droit similaire à celle d'un technicien en droit. Sa tâche, sans considération pour son évaluation et son importance, porte sur le renseignement et l'information à l'aide d'outils disponibles à telle enseigne qu'un client pourrait aussi le faire seul avec les moyens à sa disposition, soit la documentation et même l'Internet.* ».

5. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de Ginette Parenteau) c. Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation**, 25 juillet 2007, sentence # 1724 du Greffe de la fonction publique, arbitre M[e] Gilles Lavoie, notamment aux paragraphes 4, 93, 95, ainsi que 98 à 102.

Rejet de ce grief qui a été déposé pour une inspectrice de produits alimentaires, marins et laitiers, afin de contester l'imposition d'une tâche consistant à délivrer des constats abrégés d'infractions.

D'abord, **au paragraphe 95**, le constat suivant de *statu quo*, malgré la réforme de 1994 : «*Avec égards, dans notre espèce, la finalité des tâches demandées à la plaignante après la réforme de 1994 notamment dans l'émission de petits constats n'est nullement différente de la finalité des tâches qu'elle exécutait auparavant.* ».

Ensuite, **aux paragraphes 99 à 101**, les modifications mineures qui ne changent rien à la finalité de la fonction :

«[99] *Ce qui change fondamentalement, c'est que par le passé, il y avait un processus interne au ministère et au ministère de la Justice qui confirmait dans le cas de petites infractions et des autres infractions constatées par l'inspecteur qu'il y avait lieu d'émettre le constat. Aujourd'hui, même si le formulaire a changé de forme, la substance est identique à l'exception du fait que dorénavant, au lieu d'envoyer son avis de constat pour approbation, son employeur reconnaît automatiquement la validité du constat qui peut alors être directement déposé au contrevenant sans plus attendre.*

[100] *Avant, le contrevenant recevait le procès-verbal et attendait l'acte d'accusation. Il décidait ensuite s'il plaidait coupable ou s'il allait au procès. Tout ce qui change, dans le cas de petites infractions (absence de permis, etc.) c'est qu'il reçoit immédiatement la sommation.*

[101] *Il s'agit ici essentiellement de gestes de même nature et même niveau qu'auparavant. L'inspecteur doit voir au respect de la Loi et des règlements applicables et à la correction des infractions.* ».

N.B. : Cette sentence arbitrale a été rendue avant l'amendement apporté à la version du 31 juillet 2006 de la *Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion* (pièce G-10 dans le présent dossier). Cet amendement est venu préciser le sens de «*fonctions principales et habituelles*».

6. **Syndicat de la fonction publique du Québec (grief de France Rivard) c. Régie du logement**, 14 janvier 2009, sentence # 1768 du Greffe de la fonction publique, arbitre M^e^ Jean-Marie Lavoie, notamment aux paragraphes 1, 55 à 58, 60 à 64, 69 et 70, 77 et 78, 80, 85, 89 et 90, 92, ainsi que 96.

Rejet de cet autre grief contestant le fait que la Régie du logement demande à la plaignante d'exécuter des fonctions qui ne relèvent pas de sa classification de préposée aux renseignements, mais plutôt de celle de technicien en droit.

D'abord, **au paragraphe 55**, sur le droit de gérance, en se référant à la 1^ère^ autorité patronale ci-dessus : «*L'assignation de tâches à un salariée relève, au départ, de l'employeur en vertu de son droit de gérance et ce droit ne peut être limité que par une disposition de la convention collective. Il existe, ici, des classifications, mais ces dernières ne constituent pas des unités de rangement absolument étanches. Elles peuvent permettre, au contraire, un certain chevauchement.* ».

Ensuite, **au paragraphe 56**, sur les 2 volets de limitations posées par 5-20.18 : «*Ceci étant rappelé, la limitation apportée par l'article 5-20.18 à l'exercice du droit de gérance de l'employeur en matière de classification comporte, selon nous, deux volets, qui doivent se retrouver, l'un et l'autre, pour que la disposition soit applicable, un volet qualitatif et un volet quantitatif.*»

Quant au 1er volet, **au paragraphe 57** : «*Au niveau du volet qualitatif, il faut se demander si la fonction exercée par la salariée relève des attributions caractéristiques de la classe d'emploi dans laquelle elle a été rangée par l'employeur, ici, préposée aux renseignements, classe nominale. Pour disposer de cette question, il faut tenir compte de deux critères : la nature et la complexité de ses fonctions.* (...).»

Quant au 2e volet, cette fois-ci **au paragraphe 60** : «*Le deuxième volet, le volet quantitatif découle de l'utilisation de l'expression «de façon principale et habituelle»à l'article 5-20.18. Pour que la restriction apportée au droit de gérance de l'employeur par cette disposition soit applicable, il faut donc, non seulement que la salariée exerce des tâches qui ne relèvent pas des attributs caractéristiques de sa classe d'emploi, en raison de leur nature ou de leur complexité, mais encore faut-il qu'elle exerce ces tâches de façon principale et habituelle.*»

S'appuyant sur la 7e autorité syndicale ci-dessus, on lit enfin **au paragraphe 69** : «*La procureure patronale a répété, à quelques reprises, que les tâches de la plaignante ne peuvent se retrouver dans le néant, qu'elles doivent nécessairement relever d'un corps d'emploi quelconque. Nous sommes d'accord avec cette prétention, mais cela ne signifie pas pour autant, que ses tâches relèvent nécessairement du corps d'emploi des préposés aux renseignements du seul fait qu'elles ne peuvent être rangées dans le corps d'emploi des techniciens en droit, comme nous l'avons déjà déclaré. Il est possible, par exemple, que la plaignante soit appelée à exercer, de façon principale et habituelle, des tâches relevant d'un autre corps d'emploi supérieur, ou de plus d'un corps d'emploi supérieur. Nous n'avons pas à identifier ce ou ces corps d'emploi, puisque la compétence de l'arbitre se limite à vérifier si l'article 5-20.18 a été enfreint ou non. Si l'employeur n'a pas respecté cette restriction, il lui appartiendra alors de corriger la situation, comme l'a déjà rappelé la Cour d'appel du Québec :* (...).»

N.B. : La définition de la «*complexité des fonctions*» que l'arbitre Lavoie a reproduite au paragraphe 59 et sur laquelle il s'est appuyé au paragraphe 78, a été abrogée le 2 juillet 1998. C'est à tout le moins ce qui se trouve indiqué sur la version de cette Directive #3212, concernant les PBTA, qui a été déposée dans le présent dossier sous la cote G-12. Néanmoins, mon collègue était alors saisi d'un grief qui remontait justement à 1998.

DS/agr/cl
30/11/2009

Québec, le 1er février 2010

Mme Elena Moldovan
Ministère du travail
200, chemin Sainte-Foy, 5e étage
Québec (Québec)
G1R 5S1

Objet : Modification dans deux décisions

Madame,

De convenance avec les parties concernées, nous vous informons d'une modification apportée à la décision Ministère du Revenu et SFPQ (Suzie Clermont) puisque les informations fournies par le procureur étaient erronées. Alors, on doit lire dans le dispositif un montant de 5421.45$ au lieu de 5821.45$ et un intérêt payable à compter du 4 août 2006 au lieu du 4 août 2007 (pièce jointe).

Dans la seconde, impliquant l'Assemblée nationale et le SFPQ (Lynda Moreau) seule la page frontispice doit être modifiée puisqu'il y a eu inversion des assesseurs (pièce jointe). Un certificat de dépôt portant le numéro DQ-2009-9000 a déjà été émis par votre ministère.

Espérant le tout conforme,

Merci de votre collaboration et veuillez agréer nos salutations les plus distinguées.

Pierre A. Fortin, arbitre

REÇU LE
15 FEV. 2010
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

C.c. Madame Dominique Morin, greffe
Monsieur Guy Paradis, SFPQ

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA

PROVINCE DE QUEBEC
DISTRICT DE QUEBEC

REÇU LE
11 DEC 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

PAGE MODIFIÉE

ASSEMBLÉE NATIONALE (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC)

ET

SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC

GREFFE:	0103002634 ET 0103002635
GRIEF :	**140790 et 140791**
NATURE DES GRIEFS :	**Fin de période probatoire et harcèlement**
PLAIGNANTE :	**Mme Lynda Moreau**
POUR LE SYNDICAT :	**Me Annie Gilbert**
POUR L'EMPLOYEUR :	**Me Micheline Tanguay**
ASSESSEURE SYNDICALE :	**Mme Suzanne Gagné**
ASSESSEURE PATRONALE :	**Mme Suzanne Villeneuve**

Québec, le 7 décembre 2009

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA

PROVINCE DE QUEBEC
DISTRICT DE QUEBEC

ASSEMBLÉE NATIONALE (GOUVERNEMENT DU QUÉBEC)

ET

SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC

	01-03-002634, 01-03-002635
GRIEF :	**140790 et 140791**
NATURE DES GRIEFS :	**Fin de période probatoire et harcèlement**
PLAIGNANTE :	**Mme Lynda Moreau**
POUR LE SYNDICAT :	**Me Annie Gilbert**
POUR L'EMPLOYEUR :	**Me Micheline Tanguay**
ASSESSEURE SYNDICALE :	**Mme Suzanne Villeneuve**
ASSESSEURE PATRONALE :	**Mme Suzanne Gagné**

REÇU LE
15 JAN 2010
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Québec, le 7 décembre 2009

PRÉLIMINAIRES

[1] Le tribunal, lors d'audiences tenues à Québec le 25 mai, les 14,15 et 20 octobre 2009, a été saisi des griefs de Mme Lynda Moreau contestant la fin de son stage probatoire et soutenant avoir été victime de harcèlement. Sous réserve d'une objection patronale, les procureures ont convenu des admissions d'usage au regard du respect de la procédure prévue à la convention collective, de la constitution du tribunal et de la compétence de l'arbitre soussigné pour décider des griefs.

[2] La procureure du Syndicat a fait la présentation des deux (2) griefs de Mme Moreau tout en déposant les documents suivants :

S-1 : la convention collective en vigueur

S-2 : en liasse, la formule de grief et l'avis d'arbitrage pour la fin de la période de probation

S-3 : en liasse, la formule de grief et l'avis d'arbitrage pour le harcèlement

[3] Sur ce, la procureure de l'Employeur a fait mention de son objection au regard de la compétence de l'arbitre en vertu de la clause 5-17.04 de la convention collective qui prévoit que cette matière ne peut faire l'objet d'un grief :

> 5-17.04
> « La décision du sous-ministre de mettre fin à l'emploi d'un employé temporaire au cours ou à la fin du stage probatoire prévu à l'article 13 de la Loi de la fonction publique ou à la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, ne peut faire l'objet d'un grief sauf si la décision a pour but d'éluder l'application du deuxième alinéa du présent article. »

[4] Ainsi, la compétence du tribunal se limiterait, en vertu du Code civil et confirmée par la Cour d'appel, à s'assurer que la décision de l'Employeur n'est pas teintée de mauvaise foi, de discrimination, d'arbitraire ou de déraisonnable. Selon la procureure, l'arbitre n'a pas à reconsidérer les motifs de la décision mais seulement s'assurer qu'il n'y a pas eu de mauvaise foi, ce qui, évidemment, doit être prouvé.

PREUVE

[5] Le Syndicat fait d'abord entendre Mme Lynda Moreau, la plaignante, agente de bureau à la messagerie, à partir du 12 mars 2007 et en stage probatoire. Le témoin explique avoir fait application au poste par une lettre à M. Bergeron un (1) mois auparavant. Elle considérait que le poste était intéressant, constituant une promotion d'autant plus qu'elle avait les connaissances et la compétence et qu'elle aime le service à la clientèle.

[6] Auparavant, Mme Moreau avait été téléphoniste réceptionniste à la Tribune de presse des courriéristes parlementaires de l'Assemblée nationale depuis septembre 2005 alors qu'en octobre 2004, elle était affectée à l'accueil de l'Assemblée nationale. Elle fait aussi état de son expérience antérieure au fédéral à titre de commis réceptionniste, à la GRC comme agente de bureau, chez Ténox dans des fonctions de coordonnatrice régionale et d'acheteur et enfin à la Régie de l'assurance-maladie où elle a travaillé, occasionnelle, tout comme à la Régie des rentes comme préposée aux renseignements et agente de rentes. Elle souligne qu'elle a toujours été au service de la clientèle.

[7] En mars 2007, le premier (1er), elle a eu une entrevue avec M. Sansfaçon qui lui a expliqué le besoin urgent d'une agente de bureau, la situation particulière du service, soit la présence d'un employé possiblement à problème mais il lui offrait du support si nécessaire. Il lui a ensuite présenté M. André Brochu, son superviseur, qui parle avec eux du cas problème, M. Sélesse, et l'avise de la réticence éventuelle de d'autres employés tout en convenant d'un support si nécessaire.

[8] La tâche qu'on lui offre consiste à la distribution du courrier et la prise des appels. Ce poste était occupé par M. André St-Hilaire qui devait bientôt quitter à la retraite. Elle ajoute avoir obtenu le poste en raison de son expérience qui a fait l'objet de discussion.

[9] Elle a donc débuté le 12 mars 2007 en étant formée par M. St-Hilaire sur les tâches à effectuer. Lors d'une journée normale, elle devait procéder à la réception et l'envoi du courrier en avant-midi et en après-midi, à la réponse téléphonique des demandes des directions pour le courrier et à la distribution du courrier aux messagers selon leur étage.

S-4 : en liasse, plan des étages du Parlement

[10] Le témoin ajoute qu'il y avait parfois urgence et qu'il fallait procéder rapidement, de l'appel à la cueillette du courrier, pour l'expédier dans les immeubles de l'Assemblée nationale. La distribution se faisait parmi les huit (8) messagers, un (1) autre étant sur la route à tour de rôle avec le nom du messager. Sur le coupon, elle inscrivait aussi l'adresse et l'heure de départ. Elle précise que l'équipe était ainsi composée : son supérieur hiérarchique était M. Pierre Sansfaçon, son superviseur, M. André Brochu et les messagers, Mrs Gaétan Sélesse, Benoît Fillioux, Paul Ouellet, Gilles Leclerc, Réjean Boulé et Mme Vivianne Lévesque et Céline. Elle était formée par M. André St-Hilaire, répartiteur, qui prenait sa retraite le 4 mai. Mme Moreau souligne qu'elle n'a pas eu de documentation ni de directive écrite. Elle soutient que son intégration à l'équipe n'était pas facile puisqu'en un mois et demi (1.5), personne ne l'a saluée le matin ou le soir. M. St-Hilaire s'adressait à elle de façon cavalière et elle n'avait jamais le temps de poser des questions. Pour la poste prioritaire qui devait être réalisée en trente (30) minutes, il lui disait « c'est pas pressant, on le fera tantôt, c'est pas urgent, dérange pas les employés pour ça ».

[11] Au regard de son grief portant sur le harcèlement (S-3), Mme Moreau considérait que son Employeur n'avait pas pris les moyens nécessaires pour sa formation et pour s'assurer d'un bon climat de travail. Elle dit avoir laissé aller pour donner une chance mais avoir subi de la frustration parce que rien n'a changé et elle s'est fait bardasser et sacrer par la tête. Selon elle, la date du grief est une erreur car elle était stressée, nerveuse puisque cela se poursuivait; ainsi, on aurait dû lire le 23 avril 2007 au lieu du 10 avril 2007.

[12] La procureure de la plaignante demande donc un amendement au grief pour en modifier la date mais sa collègue patronale, non informée, s'y objecte puisqu'il faut évaluer la crédibilité du témoin en contre interrogatoire et cela peut changer tout le débat. Elle souligne avoir avisé sa consoeur de ce fait mais ne pas avoir eu de réaction avant aujourd'hui et soutient que cela modifie le fond du litige.

[13] La procureure syndicale rétorque que les motifs du harcèlement ont été transmis à l'Employeur par le Syndicat en 2007, que la date inscrite constitue une erreur cléricale et que le récit des événements en précise les dates; cela n'a donc pas pour effet de dénaturer le grief. Selon la procureure de l'Employeur, les précisions ont été reçues en 2008 et de toute façon, la crédibilité du témoin doit être évaluée; elle ajoute qu'on pourrait ajouter des événements puisqu'on ne connaît pas la date de fin et qu'il pourrait y avoir des faits après cette date.

[14] Le tribunal décide alors d'entendre le témoin pour connaître ces précisions et évaluer sa crédibilité

S-5 : précisions sur les événements

[15] On souligne alors que ce document a été reçu au Gouvernement le 9 janvier 2008. Ce sont les notes personnelles de la plaignante.

[16] Cette dernière poursuit son témoignage en affirmant que les deux (2) premières semaines, elle utilisait le téléphone mais avait l'impression de perdre son temps puisque M. St-Hilaire lui disait de façon agressive « attends plus tard ». Selon elle, ce n'était jamais adéquat qu'elle fasse le travail ou non; elle considérait normal d'appeler un messager tout de suite lorsqu'il y avait urgence et avait l'impression d'un laisser aller. Le climat n'était pas amical car on avait des paroles désagréables à son égard, on s'adressait à elle de façon agressive; elle convient qu'elle devait prendre sa place mais, de concert, tous la critiquaient. On menace même de la confronter sur sa compétence.

[17] Mme Moreau affirme s'être rendue à quelque reprises dans le bureau de M. Brochu pour se plaindre qu'on ne la traite pas avec respect, qu'elle entendait les employés parler d'elle méchamment. Ce dernier disait qu'il allait s'en occuper et qu'il leur parlerait. Elle en a aussi parlé à M. Sansfaçon qui partait en voyage et lui a dit qu'il en reparlerait à son retour; elle voulait alors lui faire rapport de ses deux (2) semaines de travail puisqu'elle n'avait pas encore reçu de « feedback ». Elle dit avoir confirmé qu'elle avait des problèmes avec M. Sélesse et qu'elle n'apprenait pas avec M. St-Hilaire. Elle soutient avoir eu de bonnes initiatives mais non appréciées par les autres; elle fait état aussi d'un échange avec M. Sélesse au sujet du retour des clefs avant 17 heures.

[18] Le 12 avril, elle a eu une rencontre avec Mrs Sansfaçon et Brochu. Elle leur fait part que la formation de M. St-Hilaire est inadéquate et agressive et qu'elle veut apprendre. M. Brochu lui mentionne qu'il aurait eu des plaintes sans fournir de faits ou de noms. On lui a aussi remis sa description de tâches dans laquelle il est indiqué qu'elle avait un (1) mois pour se familiariser avec l'emploi.

S-6 : description d'emploi d'agent de bureau

[19] Au départ, on lui avait parlé d'un stage probatoire de six (6) mois et elle considère qu'un répartiteur ne peut connaître toutes les tâches en un (1) mois, surtout lorsqu'il y a élection, ce qui était le cas le 26 mars et le retour en session devait se faire le 8 mai 2007. De plus, elle soutient que M. St-Hilaire lui aurait dit qu'elle connaîtrait quarante pourcent (40%) des tâches au moment de son départ.

[20] Toujours le 12 avril, M. Sansfaçon lui aurait mentionné, en lui remettant sa description de tâches, qu'on s'attendait à une amélioration et M. Brochu a alors parlé de la lettre au premier ministre remise à un inconnu; elle en avait elle-même avisé M. Brochu et, selon elle, cet individu s'était identifié comme employé travaillant dans l'édifice où la lettre était destinée. Elle croyait l'affaire classée puisque M. Brochu lui avait dit que c'était bien de l'avoir dit. Les messagers avaient eu, selon le témoin, connaissance de l'affaire mais n'ont rien fait pour l'aider, la menaçant même d'aller voir M. Audet avec cela.

[21] Mme Moreau prétend aussi que les messagers lui manifestaient leur désapprobation, M. Filioux refusant même d'aller porter des boîtes à la porte 14 tout

comme M. Boulay qui avait refusé une livraison. Vivianne aurait aussi réagi au fait qu'elle range les clefs. Malgré une certaine urgence, on lui disait d'attendre le courrier de l'après-midi pour livrer le courrier. Elle est même intervenue dans une altercation pour assurer la livraison du courrier. M. St-Hilaire, devant les autres, la soupçonne d'avoir mis des formules dans son sac à main; il la traite de nulle; M. Sélesse lui parle agressivement.

[22] Le témoin relate qu'un constable, M. Marceau, lui aurait parlé de M. Sélesse et l'a référée aux ressources humaines qui lui ont parlé des attentes claires de son Employeur et de l'aide offerte par le PAE. M. St-Hilaire l'avise de ne pas changer l'heure sur les billets de livraison même si M. Brochu est d'accord. Elle entend les employés parler d'elle et demande à son patron d'intervenir, ce qu'il a fait.

[23] Finalement, elle a consulté son Syndicat car elle considérait ne pas avoir le support promis par Mrs Brochu et Sansfaçon qui auraient pu régler la situation provoquée par la mauvaise foi de ses collègues. On lui remet, le 23 avril, une lettre lui annonçant la fin de son stage probatoire et le retour à son ancien poste. De son avis, on lui parle pour la première (1ère) fois de la qualité de son travail alors que c'est sa force et dans un milieu qu'elle aime. Mme Rousseau lui aurait demandé de passer directement par le vestiaire et retourner chez elle pour une (1) semaine. C'était la première (1ère) et seule rencontre avec le directeur (M. Audet); elle s'est sentie blessée, bouleversée, éprouvée n'ayant pas obtenu d'explication sur les motifs sauf celui des plaintes. Pour elle, le retour à son ancien emploi était gênant car tout se sait; elle a du prendre plusieurs congés, maladie, vacances. Elle n'était plus sur la liste de déclaration d'aptitude et avait manqué les nombreux postes offerts. Enfin, elle prétend que son dossier est entaché et que le dépôt d'un grief est très exigeant pour elle; elle précise avoir réussi à nouveau le concours.

S-11 : fiche de notation du 25 septembre 2006

[24] Lors de son contre interrogatoire, Mme Moreau précise avoir signifié, par écrit, à M. Bergeron, directeur des ressources humaines, son intérêt pour le poste et non pas à M. Audet.

G-1 : en liasse, lettre de Mme Moreau à M. Audet le 6 février 2007 et son curriculum vitae

[25] Au dépôt de cette lettre, Mme Moreau réagit en disant qu'elle l'avait aussi fait auprès de M. Audet après avoir appris l'existence du poste de répartiteur en côtoyant, à l'accueil, les gens de la messagerie.

[26] Lors de sa rencontre avec M. Sansfaçon, elle évaluait avoir les connaissances et compétences pour combler le poste; selon elle, on ne l'a pas questionné sur ces aspects. Elle explique que son curriculum vitae ne fait pas état de son poste à la tribune

de presse parce qu'elle n'a pas eu le temps de le corriger. À cet endroit, elle avait un poste permanent alors qu'à l'accueil elle était occasionnelle en attente de probation suite au changement de directeur.

[27] Sa tâche consiste à répondre aux besoins de la clientèle de la Colline Parlementaire pour le courrier; elle prend les appels, inscrit les informations sur les coupons pour le transport du courrier. On ne l'a jamais avisée d'erreur mais un messager est déjà revenu en raison d'une information non conforme. Elle respectait les délais d'urgence mais les messagers n'étaient pas d'accord sur l'urgence.

[28] Mme Moreau précise à la procureure que ses notes (S-5) ont été prises au fur et à mesure des événements; elle dit avoir procédé ainsi pour se protéger face à d'éventuels problèmes. Cependant, sur ses notes (S-5), on ne retrouve rien concernant la rencontre du 12 avril avec Mrs Sansfaçon et Brochu. Elle réitère qu'alors on lui a remis sa description de tâches et on l'a avisée qu'elle avait deux (2) semaines pour corriger la situation dans le bureau et non son travail et son attitude. Elle estimait avoir bien fait son travail.

[29] M. Brochu lui aurait parlé de problèmes d'orientation et proposé de faire le trajet avec un messager. Elle a fait la visite du Parlement pendant (2) jours, à sa demande précise-t-elle. Elle estimait que M. Brochu, syndiqué, n'aurait pas dû être là, son patron étant M. Sansfaçon. Elle ne peut se souvenir d'une autre rencontre avec ce dernier le 18 avril mais elle affirme avoir vu M. Brochu souvent pour des informations et en référence aux événements.

[30] Le témoin confirme que Mrs St-Hilaire et Sélesse « sacraient après elle » et lui disaient qu'elle allait se faire « blaster » mais par la suite corrige en disant qu'ils n'ont pas sacré mais étaient impolis. Elle ajoute que M. Brochu ne lui a jamais offert de changer de formateur. Selon elle, on lui demandait d'être parfaite en deux (2) semaines alors qu'elle ne connaissait pas ses clients ni l'agenda de l'Assemblée nationale. Enfin, elle dit ne pas avoir parlé de ses problèmes au constable Marceau ni à personne d'autre sauf à Mrs Sansfaçon et Brochu.

[31] Mme Moreau indique avoir corrigé les heures sur les coupons de livraison pour que cela corresponde à la réalité, à la vérité; c'était une question de conscience, il fallait que ce soit « fair » pour tout le monde; elle en a parlé à M. Brochu qui lui aurait dit de poursuivre pour l'authenticité de ses statistiques. Elle convient avoir produit ses notes personnelles pendant les heures de travail car elle n'avait pas assez de travail et en demandait à Mrs Brochu et Sansfaçon. Elle indiquait des heures précises sur ses notes en raison de sa facilité sténographique et de son expérience.

S-12 : un complément des notes personnelles de Mme Moreau pour le 10 avril 2007

S-13 : complément des notes personnelles de Mme Moreau pour le 12 avril 2007

[32] Enfin, elle réitère avoir été blessée par le fait d'avoir été renvoyée chez elle et qu'on lui ait dit que quelqu'un ramasserait ses affaires. Elle a été blessée dans sa fierté et a dû prendre plusieurs congés (médecin, dentiste). En réponse à sa procureure, Mme Moreau précise qu'elle n'avait pas de connaissance de la Colline parlementaire même si elle avait travaillé à l'accueil, à la porte 3 du Parlement.

[33] Le témoin suivant, M. Henri Lamonde, est manutentionnaire à l'édifice Jean Panet (bureau de poste) et, à ce titre, s'occupe de livrer au Parlement le courrier déjà classé par étage. Il explique qu'il dépose le courrier dans des paniers le long du mur et en avise ensuite la répartitrice et de même s'il y a urgence.

S-14 : croquis des lieux selon M. Lamonde

[34] Il dit se rendre à la messagerie jusqu'à quatorze (14) fois par jour et se souvenir qu'en 2007, Mme Moreau était répartitrice; il ajoute avoir eu connaissance de certains événements impliquant Mme Moreau et des messagers. Il raconte que M. Sélesse, sur un ton élevé, lui aurait dit : « si tu ne sais pas faire ton ouvrage, on va t'arranger ». Alors qu'il apportait une enveloppe urgente devant être signée par M. François Côté qui l'attendait, et qu'il devait rapporter, B. Filioux aurait dit à Lynda : « je vais prendre mon temps, on vient de l'avoir l'enveloppe . »

[35] Selon le témoin, la relation entre Mme Moreau et M. St-Hilaire était très mauvaise; après l'avoir vu féliciter Mme Moreau pour l'obtention du poste, il a entendu M. St-Hilaire dire qu'il n'était pas heureux car le poste aurait dû revenir à Vivianne et qu'il faudrait la mettre à notre main. Il aurait aussi dit, toujours selon le témoin, devant Vivianne, que Mme Moreau était une maudite folle et qu'elle ne connaissait pas sa job. Il l'a aussi entendu parler contre elle en raison du ménage et du déplacement des choses alors que M. Brochu lui avait dit d'arranger cela à son goût et qu'il trouvait cela parfait. À son avis, l'attitude des messagers envers Mme Moreau était très mauvaise, plus particulièrement celle de Gaétan, Vivianne, Benoît et même St-Hilaire.

[36] En réponse à la procureure patronale, M. Lamonde dit avoir connu la plaignante au fumoir dans l'édifice A même s'il ne la connaissait pas vraiment. Il convient n'avoir jamais aimé M. St-Hilaire. Il précise qu'en dehors des sessions, il pouvait s'y rendre de sept (7) à huit (8) fois par jour. Au regard de la lettre pour M. François Côté, le témoin réitère que Filioux a dit « ça presse pas, on peut attendre un peu » et Lynda lui aurait répondu « t'as pas le choix ». Lors de l'événement avec Sélesse, trois (3) ou quatre (4) jours après l'arrivée de Lynda, il lui aurait dit « donne lui une chance, elle commence ». Sélesse serait alors parti, mécontent. À son avis, selon St-Hilaire, c'était jamais important ou urgent et le disait à Lynda alors que lui se limitait à transmettre le message et dire si c'était ou non urgent. Il termine en affirmant que M. St-Hilaire utilisait un ton élevé et baveux envers Mme Moreau et même à lui il répondait bêtement.

[37] M. Léo Gagnon, retraité, a été répartiteur pendant vingt (20) ans à l'Assemblée nationale et témoigne à l'effet que, pour travailler à l'aise, il faut six (6) mois car il y a beaucoup de choses à apprendre, les édifices à visiter pour évaluer le temps nécessaire. Il affirme que lorsque le temps utilisé était trop long, il faisait rapport à son supérieur qui s'en occupait. Selon lui, pour traiter une demande urgente, on doit prévoir environ trente (30) minutes.

[38] Il explique ainsi le fonctionnement : les messagers ramassent le courrier sur tous les étages et M. Lamonde vient le chercher à 10 heures et 13 heures. Le patron des messagers est M. André Brochu. Lors d'une élection, il y a beaucoup de déménagement et cela crée un certain bouleversement; l'information provient d'abord du service d'aménagement, ensuite du courrier et parfois des députés et ce, pendant quinze (15) jours. Il convient que les messagers discutaient parfois l'urgence mais il leur disait de faire le travail et qu'ils en discuteraient par la suite. Il a terminé sa carrière depuis trois ans et demi (3.5).

[39] À la procureure patronale, il précise qu'à l'époque, il y avait deux (2) répartiteurs, huit (8) messagers (au début 20), l'autre répartiteur étant M. St-Hilaire qu'il avait formé après un (1) mois à titre de messager. La preuve syndicale est ainsi close sous réserve de la preuve patronale.

[40] Le premier (1er) témoin de l'Employeur est M. André St-Hilaire, retraité, mais auparavant répartiteur à l'Assemblée nationale pendant sept (7) ans. Il connaît Mme Moreau qu'il a formée. Il décrit ainsi la tâche accomplie : en avant-midi, il faut vérifier l'ordre du bureau, le nom des messagers en fonction et en ordre pour sortir à tour de rôle, assigner les messagers pour la livraison du courrier réparti par étage, établir le bon de livraison avec l'heure, la destination (l'heure de retour étant indiqué par le messager), le dépôt du mini-débat, le parlementaire et les reçus; en après-midi, la même routine se répète.

[41] M. St-Hilaire souligne que toutes les principales tâches ont été enseignées à Mme Moreau puisqu'à l'époque il n'y avait pas de session. Il précise que la clientèle était constituée des députés et leurs secrétaires, le parlementaire, le mini-débat et les partis politiques. Le coupon de livraison était utilisé à l'interne pour les fins du patron (statistiques) et comprenait le nom du messager, le numéro du bureau, la destination, l'heure de départ, l'heure de retour (par le messager) et l'initiale du répartiteur. Il confirme s'être rendu la féliciter et lui souhaiter la bienvenue lorsqu'elle a eu le poste.

[42] Selon le témoin, au début, la relation était bonne mais à la fin, cela s'est détérioré parce que Mme Moreau avait sa méthode et voulait agir en conséquence. Elle ne pouvait connaître tout le travail en l'absence des députés et il y avait donc moins de travail. Il affirme ne jamais avoir utilisé le terme « blaster » mais plutôt se faire entrer dedans car les députés peuvent faire voir leur mécontentement. Il lui avait demandé de ne pas changer le classement car c'était sa méthode et plutôt attendre après son départ.

[43] Il souligne que les altercations avec M. Lamonde étaient régulières. Il explique avoir demandé à Mme Moreau qui ramassait tout sur son bureau pour l'heure du lunch si elle n'avait pas mis les formulaires dans son sac. Il reconnaît certains propos à l'égard de Mme Moreau à qui il répétait depuis un mois et demi (1.5) et celle-ci lui aurait dit « tu répètes et t'as pas fini de répéter ». Il admet avoir dit à Vivianne que « c'était une maudite niaiseuse (et non folle) et elle ne connaît pas sa job » alors qu'il ne cessait de répéter parce qu'elle ne comprenait pas et ne faisait qu'à sa tête. Il a alors constaté, après un mois et demi (1.5), qu'elle n'était pas faite pour cette tâche, n'ayant pas les qualités et la compétence et il l'a signalé à M. Brochu,

[44] Pour cet emploi, il faut être capable de doser le travail pour un messager et ne pas les faire marcher pour rien; ainsi, il ne faut pas envoyer deux (2) messagers dans le même coin mais elle s'en foutait et disait « c'est pas grave, sont payés pour ça, sinon ils reviendront »; il faut donc bien identifier le travail pour éviter un déplacement inutile. C'était, selon lui, la seule façon d'avoir une bonne relation avec les messagers mais malgré ses avis, cela n'a rien changé. Il ajoute qu'au lieu de répondre rapidement aux deux (2) lignes en prenant une note comme il lui avait enseigné, Mme Moreau mettait une ligne en attente, ce qui créait du mécontentement. M. St-Hilaire dit avoir rencontré régulièrement, plusieurs fois par jour, André Brochu et même en avoir discuté avec M. Sansfaçon. Il conclut en affirmant avoir été autonome après deux (2) semaines de formation avec M. Léo Gagnon.

[45] En contre interrogatoire, le témoin nie avoir perdu son poste à l'imprimerie mais avoir été déplacé à la messagerie en raison de coupures. Il connaît bien la Colline parlementaire pour y avoir travaillé pendant trente-cinq (35) ans. Il confirme avoir été autonome rapidement avec une possibilité de support; il a occupé la fonction pendant sept (7) ans dont six (6) avec un deuxième (2e) répartiteur. Il reconnaît s'être parfois absenté pendant la formation de Mme Moreau. Il dit connaître ses clients mais pas nécessairement leurs besoins qui varient. Selon lui, neuf (9) appels sur dix (10) proviennent du A et parfois du B et reconnaît que cela peut prendre plus de deux (2) semaines pour connaître les clients.

[46] Pour la formation, il n'avait aucun document et devait lui montrer prioritairement l'essentiel, c'est-à-dire le service à la clientèle, puisqu'il n'y avait pas de session. Il admet qu'il voyait sur les coupons le temps utilisé par les messagers mais n'en faisait pas la compilation. Il dit avoir toujours eu une bonne entente avec ses messagers. Il précise que Mme Moreau, dans son ménage, a déplacé du contenu de ses dossiers, ce qu'il n'appréciait pas tout comme les messagers qui lui en ont parlé. Enfin, il reconnaît que le mot niaiseuse n'était peut-être pas approprié mais il était rendu à bout.

[47] M. André Brochu, responsable de la division courrier-messagerie depuis 2005, témoigne à l'effet qu'il est à l'Assemblée nationale depuis 1987 et a travaillé comme messager responsable de soir et responsable du bureau de poste et débarcadère; il a aussi été répartiteur en remplacement de 2001 à 2005. Ses tâches consistent à coordonner et superviser la division pour les horaires et l'administration. Il raconte qu'en

2005, il y avait des messagers sur chaque étage, deux (2) chefs d'équipe et deux (2) conducteurs de véhicule. En raison de la baisse du volume de travail, on est passé de trente-cinq (35) à dix (10) messagers ramenés au sous-sol.

[48] Il a entendu parler de Mme Moreau par son supérieur, M. Sansfaçon, qui a reçu un curriculum vitae d'une personne intéressée et qui avait réussi le concours; il souligne que d'autres personnes étaient aussi intéressées mais ne possédaient pas les aptitudes (concours). Il l'a rencontrée le 1er mars 2007 avec M. Sansfaçon et croyait à un profil intéressant pour le poste en raison de son expérience, sa connaissance de l'accueil et des édifices et la gestion du personnel. On lui a alors décrit le poste en lui mentionnant certains caractères particuliers dont celui de M. Sélesse; on lui a offert du support, le bureau étant a proximité et accessible.

[49] Le témoin précise que les employés ont été rencontrés pour leur demander leur coopération et de mettre à profit leur expérience. Il a demandé à M. St-Hilaire s'il voulait former Mme Moreau. Le 12 mars, il a accueilli Mme Moreau, l'a présentée à M. St-Hilaire et lui a désigné son poste de travail en lui disant qu'elle pouvait s'installer à sa façon. Du 12 au 23 mars, à tous les jours, il s'informait auprès de Mme Moreau qui lui disait que tout allait bien. Il a aussi rencontré M. St-Hilaire pour un suivi sur la formation et ce dernier lui a indiqué que certaines choses ne fonctionnaient pas; elle ne posait pas de question mais prenait des notes, elle écrivait toujours et tous l'avaient remarqué.

[50] Mme Moreau ne s'est pas plainte et a même refusé de changer de formateur suite à son offre en ce sens. Elle avait des problèmes d'orientation et les employés se sont plaints de marcher inutilement mais elle n'a pas voulu profiter de l'expérience de ces employés. Même si elle avait travaillé à l'accueil, elle ne connaissait pas bien l'édifice du Parlement et malgré son expérience en gestion de personnel, sa communication n'était pas adéquate. Le climat avec les employés était froid et elle ne les saluait pas. Plutôt de s'informer auprès de ces derniers, elle faisait du sudoku ou écrivait.

[51] Le 10 avril 2007, lors d'une rencontre avec M. Sansfaçon, à la demande de Mme Moreau qui voulait se plaindre de Mrs St-Hilaire et Sélesse, on a fait l'analyse de ses premières semaines de travail. On a constaté des problèmes d'orientation et on lui a offert des visites et une tournée avec les employés, ce qu'elle a accepté. Elle a de nouveau refusé de changer de formateur et on lui a fait part de plaintes au regard de la qualité de son travail qui se situait en dessous des attentes. Elle avait de la difficulté à prendre une décision et n'était pas à l'aise avec la clientèle et les employés; pourtant, l'emploi n'était pas compliqué mais elle ne comprenait pas le mode de fonctionnement. Le témoin souligne alors qu'un ancien plongeur a très bien exécuté la tâche après une (1) semaine en questionnant les employés. Le lendemain, il a rencontré Sélesse.

[52] M. Brochu signale qu'une des erreurs de Mme Moreau était assez grave car elle avait indiqué à un inconnu le chemin pour se rendre au bureau du premier ministre et lui a même demandé d'apporter du courrier pour le personnel de M. Charest. Étant donné

le manque évident de jugement, il en a avisé M. Sansfaçon. On lui en a d'ailleurs parlé lors d'une autre rencontre le 12 avril tout en lui demandant de se référer à son formateur. Une autre rencontre est alors prévue pour le 18 avril afin d'assurer un suivi et apporter les correctifs requis.

[53] Ce jour-là, la rencontre a eu lieu à son bureau et on a échangé sur la semaine précédente. Elle a refusé l'offre de faire une tournée et le changement de formateur. Selon le témoin, elle ne semblait pas vouloir mettre d'emphase sur la formation et à tous les jours elle lui disait que ça allait bien. Le lendemain, elle lui a demandé si c'était conforme que les employés arrondissent l'heure de retour sur les billets de livraison qu'elle corrigeait; il lui a répondu par l'affirmative car ce n'était qu'un indice statistique pour établir le nombre d'employés nécessaires. Le 20 avril, elle a sollicité son aide pour intervenir auprès des employés qui ne faisaient que parler entre eux et l'incident a été clos.

[54] Toujours selon le témoin, il a rencontré Mme Moreau plusieurs fois par jour et elle lui disait que tout allait bien même dans sa formation. Il rencontrait son patron une (1) à deux (2) fois par semaine et discutait de Mme Moreau en formation, des événements et des plaintes. À cet égard, il cite la direction de la gestion immobilière qui avait demandé de transiger avec quelqu'un d'autre en raison de difficulté à se faire comprendre; il a aussi parlé d'une demande du cabinet du Président qui n'a pas eu de suite.

[55] M. Brochu précise à la procureure syndicale que M. Sélesse avait un dossier volumineux car cela n'allait plus à la sécurité mais aucun des chefs d'équipe n'a eu de problème avec lui. Il convient que le plongeur qui avait fait du remplacement avait déjà été messager pendant un certain temps. Il dit qu'il se rendait régulièrement à la salle des messagers et avait des échanges avec Mme Moreau. Il reconnaît que Mme Moreau lui a rapporté immédiatement l'événement de l'inconnu à qui elle avait donné du courrier parce qu'il avait une carte de l'Assemblée nationale mais sans le connaître. Enfin, il soutient faire confiance aux employés pour inscrire le temps sur le billet de livraison; il a aussi rencontré M. Sélesse pour avoir sa version et considérait qu'il n'avait rien fait d'impoli; il lui a alors demandé de contrôler ses émotions et parler moins fort.

[56] Témoigne ensuite M. Pierre Sansfaçon, responsable des services auxiliaires à l'Assemblée nationale depuis 1996; il a été auparavant à l'Éducation de 1969 à 1984 et ensuite à l'Assemblée nationale. Il est le supérieur hiérarchique de Mme Moreau mais dans la structure, son supérieur immédiat étant le premier cadre puisque M. Brochu est membre du Syndicat.

[57] Il convient avoir vu la lettre et le curriculum vitae que lui a remis M. Jean Audet (G-1) en lui disait qu'il avait rencontré Mme Moreau, intéressée par le poste que laisserait vacant M. St-Hilaire. Il lui a demandé de la rencontrer et faire comme bon lui semblait. Puisque dans le bureau personne ne répondait aux critères, il l'a rencontrée avec M. Brochu le 1er mars. Mme Moreau parle alors de ses expériences et dit rêver de ce poste. Il dit ne pas avoir parlé de deux (2) employés intéressés mais a fait mention de

l'équipe et du possible problème avec M. Sélesse. Il a ensuite pris la décision de la mettre à l'essai et a avisé son patron.

[58] Avant de partir en vacances, il a parlé à M. Brochu qui lui signale qu'elle a de la difficulté; cependant, elle en était à ses débuts et on décide de lui donner une chance. À son retour, M. Brochu lui indique que c'est pas fort et qu'elle prend beaucoup de notes même si le billet de livraison est court et simple. Malgré les inquiétudes de M. Brochu, Mme Moreau dit que tout va bien. Le 10 avril, elle veut le voir avec M. Brochu; elle lui dit alors que ça va très bien, qu'elle adore son travail, qu'il y a une belle atmosphère mais ne s'entend pas bien avec St-Hilaire et Sélesse. Une courte rencontre durant laquelle M. Brochu lui fait part de plaintes, mais sans détail.

[59] Le 11 avril, il décide de voir St-Hilaire, Brochu et Stéphane Bérubé, répartiteur au débarcadère. M. St-Hilaire aborde directement le sujet car il croit qu'elle n'est pas intéressée à l'emploi, qu'elle fait du sudoku et qu'elle semble écrire un roman. M. Sansfaçon demande à M. Bérubé ce qu'il en pense car les deux (2) répartiteurs ont à échanger; il est d'avis qu'elle ne semble pas comprendre quand il lui parle. Après échange avec M. Brochu, il décide de la rencontrer le lendemain.

[60] Ce qu'il a fait, après avoir avisé M. Audet qui lui offre sa présence et lui dit de procéder. Elle lui réitère que ça va bien et qu'elle adore son travail, ce qui le surprend car il a des échos contraires. Sa performance ne concorde pas avec son curriculum vitae et on lui donne jusqu'au 30 avril pour s'amender. M. Brochu lui a offert de changer de formateur et de faire des visites car elle ne savait pas où était le poste 6, porte d'entrée pour tous, ni la reprographie (près du bureau de l'accueil où elle était auparavant). Il demande à M. Brochu de lui faire parvenir les plaintes à tous les jours.

[61] Deux (2) jours plus tard, quatre (4) employés, Paquet, Filioux, Sélesse et Ouellet, sont venus lui dire que ça ne fonctionnait pas parce qu'elle ne leur parle pas et les fait promener inutilement puisqu'ils se croisent dans les mêmes lieux. Le 19 avril, les employés sont venus le voir, deux (2) par deux (2), avec M. Brochu pour lui tenir les mêmes propos.

[62] Il a donc proposé à M. Audet de dire aux ressources humaines de mettre fin au stage dès le 23 avril même s'il lui avait donné un sursis jusqu'au 30 avril et ce, en raison de faits nouveaux et d'un appel du bureau du Président qui ne voulait plus d'écart. Il a parlé aux ressources humaines et a rencontré M. Audet qui a décidé de mettre fin au stage immédiatement car M. St-Hilaire allait bientôt partir. Donc, le 23 avril, il rencontre Mme Moreau avec Mme Rousseau des ressources humaines et M. Audet. Mme Moreau réitère que ça va bien et adore son travail mais on l'informe que cela ne fonctionne pas malgré son curriculum vitae et qu'ils se doivent d'agir rapidement en raison d'une obligation de résultat.

[63] En contre interrogatoire, M. Sansfaçon convient qu'il n'a pas vérifié le curriculum vitae de Mme Moreau mais qu'il aurait peut-être dû. Selon lui, le 10 avril, c'était la première (1ère) fois qu'elle voulait le voir mais il partait en voyage.

S-15 : un courriel de Mme Moreau à M. Sansfaçon le 23 mars 2007

[64] Il dit ne pas reconnaître le document mais qu'il l'ait possiblement reçu alors qu'il était déjà parti en voyage. Il ajoute avoir rencontré M. St-Hilaire le 11 avril après la rencontre du 10 pour lui parler des problèmes et lui demander de faire de son mieux pour aider Mme Moreau. Cependant, M. St-Hilaire prétendait qu'elle ne faisait qu'écrire et ne le questionnait jamais. Il précise en terminant que les procédures et directives sont dans le bureau de la messagerie et constituent des outils de travail. Selon lui, le travail est précis, rigoureux et très bien encadré.

L'ARGUMENTATION

[65] La procureure du Syndicat soutient que les deux (2) griefs se rejoignent, la fin du stage probatoire et le harcèlement, et que le tribunal doit réserver sa compétence pour la détermination des dommages, et ce malgré l'objection patronale sur la dite compétence. En effet, selon elle, la Cour suprême, dans Pary Sound a reconnu ce droit au grief en déclarant que les droits et obligations prévus par les lois sur l'emploi sont contenus implicitement dans chaque convention collective.

[66] De plus, toujours en se référant à la jurisprudence dont il est fait mention en annexe, le procureure rappelle que l'exercice de ces droits, y compris ceux de gestion, doivent être exercés conformément aux exigences de la bonne foi, ainsi, les décisions prises sans abus ni de manière déraisonnable. C'est pourquoi l'arbitre a compétence pour évaluer la décision prise y compris celle qui, en vertu d'une disposition conventionnée, serait à l'abri d'une contestation par grief.

[67] En l'espèce, la décision de l'Employeur de mettre fin au stage probatoire de Mme Moreau était déraisonnable et de mauvaise foi. En effet, la plaignante a été mal informée, elle n'a pas eu d'attentes signifiées et en plus on l'avise d'un contexte particulier qui pourrait lui causer certains problèmes. Ce n'est que le 12 avril qu'on lui remet sa description de tâches et c'est au même moment qu'on lui octroie deux (2) semaines pour corriger les lacunes de son travail.

[68] Toujours selon la procureure, Mme Moreau n'était pas la bienvenue et cela ne facilitait pas son apprentissage. Elle a commis certaines fautes qui ne sont pas

majeures et nie qu'on lui ait offert de changer de formateur. Il y a eu peu de gestes de l'Employeur pour l'aider alors qu'elle n'est pas comprise et qu'on ne veut pas faire affaire avec elle mais on n'a pas fait la preuve d'un travail mal fait. Elle a des difficultés avec M. St-Hilaire et les messagers qui considèrent qu'il n'y a jamais urgence. Personne n'a manifesté d'ouverture pour l'aider et elle n'avait pas la connaissance des édifices.

[69] M. St-Hilaire qui a une influence sur les messagers la qualifie de « niaiseuse et pas vite »; ainsi, on ne peut donc avoir de respect pour elle. Elle est confrontée par Sélesse et on ne fait rien; on lui reproche le classement et la correction des billets de livraison. De plus, on est en période d'élection ce qui entraîne des déménagements et des changements nombreux.

[70] La procureure conclut que la décision de mettre fin au stage était déraisonnable car la plaignante n'a pas eu l'aide et le temps nécessaire pour corriger la situation. À cet égard, elle cite quelques cas de jurisprudence (en annexe) énonçant qu'une telle décision doit être justifiée et sans mauvaise foi. En l'espèce, Mme Moreau n'a pas eu les moyens ni l'occasion de faire ses preuves alors qu'on s'était fié sur son curriculum vitae qu'on n'a jamais vérifié. Au regard du deuxième (2e) grief, soit le harcèlement, la procureure identifie la situation en l'espèce à du « Mobbing » ainsi défini dans le texte déposé et mentionné en annexe :

> Le mobbing est une situation de communication non éthique caractérisée par la répétition, sur une longue durée, de la part d'une ou plusieurs personnes, d'agissements hostiles dirigés systématiquement contre un individu qui développe, en réaction, de graves problèmes physiques ou psychologiques. Il constitue un processus destructeur qui peut entraîner l'invalidité permanente, voire la mort de la victime. Deux conditions doivent être remplies pour que l'on puisse considérer que l'on est en présence de mobbing : la durée et la répétition. »

[71] La procureure croit que cette notion colle bien à la présente affaire puisqu'on a eu des comportements négatifs envers la plaignante; elle n'était pas considérée mais plutôt méprisée et l'Employeur n'a rien fait pour y mettre un terme contrairement à son obligation et malgré que la situation ait été dénoncée par Mme Moreau. Cette dernière avait le droit de faire ses preuves et la procureure insiste sur la crédibilité de son témoignage contrairement à celui de M. St-Hilaire qui fut très rapide.

[72] D'entrée de jeu, la procureure de l'Employeur souligne qu'il s'agit de griefs de faits qui doivent être appréciés tout comme la preuve et la crédibilité des témoins. Elle rappelle que Mme Moreau avait été engagée après avoir remis une lettre et son curriculum vitae à M. Audet, ce qu'elle a d'abord nié mais a dû admettre en voyant la pièce G-1. Selon elle, la plaignante se contredit souvent.

[73] À l'entrevue, le 1er mars, elle exprime son désir, son rêve pour l'emploi, ses expériences et connaissances qui la rendent apte mais sans plus d'explication; elle dit même être à l'aise avec les édifices du Parlement puisqu'elle y a travaillé à l'accueil. Mais son curriculum vitae ne parle pas de son emploi à la tribune de la presse et elle explique cela par le manque de temps pour corriger alors qu'elle remet la lettre le 6 février, ce qui aurait dû lui fournir le loisir; l'opportunité de mettre son curriculum vitae à jour.

[74] Elle s'est bien présentée et a été engagée d'autant plus qu'il y avait urgence et personne habilité à remplacer M. St-Hilaire dans l'édifice. Elle dit avoir compétence et connaissances après avoir appris la disponibilité de l'emploi par des messagers qu'elle côtoie au fumoir; on décide de l'engager.

[75] La tâche de répartiteur est très simple et facile, souligne la procureure, puisqu'il s'agit de remplir un coupon de livraison et gérer les urgences, le courrier étant déjà classé. D'ailleurs, M. St-Hilaire a appris en deux (2) semaines, tout comme un plongeur affecté en remplacement; M. Brochu qui a occupé tous les postes confirme que la tâche n'est pas complexe et qu'on peut acquérir l'autonomie rapidement. Même dans la description de tâches, on ne prévoir qu'un (1) mois pour l'adaptation. Peut-être qu'il en fait plus pour connaître tous les noms mais la tâche demeure très simple même si elle exige une certaine concentration et surtout un travail d'équipe. Malgré l'expérience des messagers qui connaissent bien le travail, Mme Moreau tente d'imposer ses méthodes, ses manières sans considérer les remarques de ses collègues.

[76] Pourtant, elle avait été informée dès le 1er mars de la situation de l'équipe et de possibles problèmes mais elle avait accepté le travail sachant que c'était une petite équipe dans un milieu ouvert.

[77] La procureure prétend que la fin du stage s'est faite en conformité avec l'article 13 de la Loi sur la fonction publique et la convention collective en sa clause 5-17.04. On y prévoit qu'une telle décision ne peut faire l'objet d'un grief sauf pour contester le classement et le salaire tel qu'énoncé à la clause 5-20.13. Elle convient que les Cours suprême et d'appel ont précisé la compétence de l'arbitre en telle matière mais rappelle qu'alors, le Syndicat doit faire la preuve de mauvaise foi, discrimination ou abus sinon l'arbitre doit décliner compétence.

[78] Il faut aussi considérer l'attitude de la plaignante, soutient sa procureure, en relatant certains faits. Pendant la formation de M. St-Hilaire, elle n'écoute pas, ne questionne pas; elle voulait tout faire à sa façon et dès la première (1ère) journée, elle fait le ménage dans les affaires de St-Hilaire et des messagers; elle modifie les billets de livraison, elle écrit tout le temps pour monter son dossier au lieu d'apprendre. Ainsi, dès le départ, elle écrit S-5, prise par son dossier au lieu de se concentrer, écouter et apprendre. On ne faisait que lui répéter à cause d'erreurs et non parce qu'elle questionnait. D'ailleurs, son attitude le démontre très bien lorsqu'elle dit à M. St-Hilaire « tu répètes et t'as pas fini de répéter ». De même, avec les messagers, elle se fout de

les faire marcher inutilement et même le dit. Il est alors assez difficile de se sentir à l'aise avec elle et de plus elle fait l'objet de plaintes de clients et des messagers.

[79] Mme Moreau disait toujours que tout allait bien et ne faisait qu'écrire et faire du sudoku plutôt que d'apprendre et ce n'est que le 10 avril qu'elle parle de Sélesse à M. Sansfaçon alors qu'elle aurait pu en parler avec M. Brochu à tous les jours. On doute de ses capacités et Mrs Brochu, St-Hilaire et même Bérubé le mentionnent clairement. Les messagers se plaignent et vont même rencontrer M. Sansfaçon. Donc, malgré le délai octroyé, on doit intervenir et mettre fin au stage puisque les plaintes sont sérieuses et que même le bureau du Président est intervenu. On peut même douter de sa crédibilité, affirme la procureure, en rappelant le dépôt de G-1, le dépôt subséquent de S-12 et S-13 (ses notes personnelles), le fait qu'elle nie qu'on lui ait offert un changement de formateur. On lui a fait part de ses erreurs et on ne lui a pas demandé de changer le climat mais améliorer la qualité de son travail. Malgré tout, elle est non performante, commet des erreurs, ne s'intègre pas au groupe et maintient sa façon de faire. On a dû intervenir car la situation était critique et dénoncée et il y avait urgence en raison du départ de M. St-Hilaire.

[80] La décision de l'Employeur est une mesure administrative et l'arbitre ne peut s'y substituer mais seulement vérifier s'il y a eu abus ou mauvaise foi. Cependant, le Syndicat n'a pas démontré que la décision était déraisonnable ou abusive puisqu'elle est basée sur des faits selon une preuve objective. Cette décision constituait l'exercice d'un droit de gérance non discriminatoire et de bonne foi. La procureure, au soutien de ses arguments, réfère le tribunal à certaines décisions dont il est fait mention en annexe.

[81] Le grief de harcèlement a été déposé à la même date que la fin du stage, fait remarquer la procureure, tant en spécifiant qu'il n'y a jamais eu d'autre plainte auparavant et qu'il n'a pas été question de harcèlement. L'Employeur l'apprend le 11 mai 2007 lors du dépôt du grief. Mme Moreau ne peut expliquer cette date ni le fait que le grief soit déposé en même temps que le grief sur la fin du stage probatoire. La plaignante invoque l'incapacité de l'Employeur à fournir un travail exempt de violence et de harcèlement. Si tel avait été le cas, elle l'aurait su bien avant, l'aurait senti et dénoncé mais elle demande plutôt à l'arbitre d'en décider; c'est pourquoi la procureure soutient que le grief ne tient pas. Il n'y a eu aucune preuve sur les éléments constituants de la notion de harcèlement tel qu'énoncé à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail. On veut bien considérer les circonstances et l'obligation d'intervenir mais la preuve est basée sur les notes (S-5) et le témoignage de M. Léo Gagnon non pertinent puisqu'avant 2005 alors que tout a changé avec l'arrivée de M. Brochu.

[82] De plus, ses notes (S-5) ne font pas état de la rencontre du 10 avril et on doit l'obliger alors à déposer des notes personnelles complémentaires (S-12 et S-13). On peut même questionner la valeur probante de ces notes puisque S-5 parle d'un événement survenu le 5 avril alors qu'en S-12, on mentionne une autre date.

[83] Même le témoignage de M. Lamonde a peu de crédibilité puisqu'au départ il dit qu'il n'aime pas M. St-Hilaire et que Mme Moreau est une amie. Ses propos sont diffus et on ne sait trop de qui il parle. Il rapporte que les employés parlaient entre eux mais on ne s'adresse pas directement à Mme Moreau, plusieurs propos ont été entendus des autres et presque rien directement. On a parlé de sacre et finalement il n'y en avait pas; on en a mis beaucoup mais rien qui correspond au harcèlement. Les propos ont été souvent contredits ou expliqués; ainsi, M. St-Hilaire qui sentait que Mme Moreau riait de lui a avoué avoir dit une fois « niaiseuse ».

[84] La procureure réitère qu'il faut évaluer le témoignage de Mme Moreau dans un contexte de comportements moraux et sociaux d'un milieu de travail qu'il faut distinguer d'éléments de harcèlement. En l'espèce, on ne peut ignorer le comportement paranoïaque de Mme Moreau qui avait sûrement un problème pour écrire autant et ce, dès l'entrevue; elle disait vouloir se protéger alors que le 1er mars elle n'est même pas encore à l'emploi. De plus, on a relevé plusieurs contradictions dans son témoignage et d'autres éléments sont contredits par des témoins.

[85] Si elle avait été harcelée, selon la procureure, elle en aurait sûrement parlé. On lui a même offert de changer de formateur et elle a refusé. Alors, on se demande qui l'a vraiment harcelée puisqu'aujoud'hui, elle prétend que tout le monde l'a fait. Il faut aussi remarquer qu'elle s'en plaint mais en même temps demande d'être réintégrée dans l'équipe toujours composée des mêmes individus. Lorsqu'il y a harcèlement, l'Employeur a l'obligation d'intervenir mais faut-il d'abord le savoir et, en l'espèce, il est intervenu lorsqu'il y a eu plainte.

[86] Tout en citant quelques décisions sur les critères du harcèlement, la procureure demande au tribunal de rejeter le grief de harcèlement puisqu'il ne rencontre pas les critères de la Loi et d'accueillir son objection sur le premier (1er) grief puisqu'il n'y a pas eu de preuve d'abus ou de mauvaise foi.

[87] Le Syndicat, par sa procureure, réplique que Mme Moreau ne connaissait pas la Colline parlementaire et se disait compétente mais pas nécessairement connaissante de la tâche. L'équipe n'accepte pas sa présence car elle dérange en changeant de vielles habitudes alors qu'elle n'a jamais eu de directives ni de document. On a parlé d'erreurs mais sans les préciser alors que pour la lettre au bureau du premier ministre, tous étaient présents et personne ne l'a aidée. Son supérieur aurait dû être M. Sansfaçon en vertu de la clause 1.01 de la convention collective puisque M. Brochu était syndiqué.

[88] Malgré le fait que les problèmes sont connus depuis le 10 avril, l'Employeur n'est pas intervenu avec diligence et la situation s'est aggravée. Selon la procureure, Mme Moreau est crédible et n'a rien voulu cacher, ses propos ayant été expliqués ou corroborés. L'Employeur a pris une décision déraisonnable et de mauvaise foi, en ne lui donnant pas la chance de se corriger et de se faire valoir.

[89] On convient qu'elle n'a pas été présente longtemps mais on a tenu des propos durs à son égard mettant sa compétence en doute de telle sorte que tous ces événements ont contribué à une atteinte à sa dignité. Elle n'était pas paranoïaque mais se méfiait de Sélesse en raison de ce qu'on lui avait dit. On lui a fait sentir qu'elle n'était pas la bienvenue en maintenant une attitude rébarbative à son égard en commençant par le chef St-Hilaire. Donc, le tribunal devrait accueillir les griefs.

LA DÉCISION ET SES MOTIFS

[90] Saisi de deux (2) griefs, le tribunal doit d'abord considérer une objection de l'Employeur sur la compétence de l'arbitre pour décider du grief contestant la fin d'une période probatoire. La prétention patronale est à l'effet que le tribunal ne peut se substituer à l'Employeur pour modifier la décision administrative qu'il a prise à l'égard de la plaignante, Mme Lynda Moreau, en mettant fin à sa période de probation. En effet, l'arbitre ne peut que vérifier si la décision n'est pas arbitraire, déraisonnable, discriminatoire ou de mauvaise foi.

[91] C'est ce qu'enseigne la jurisprudence et l'arbitre soussigné est en parfait accord avec cette position ayant déjà rendu décision en ce sens. Alors, ne reste plus au tribunal que d'évaluer la preuve syndicale pour constater ou non la démonstration de mauvaise foi, d'abus, de discrimination ou l'existence d'une décision déraisonnable.

[92] Sans reprendre de façon exhaustive tous les éléments de preuve abondamment traités par les procureures et repris en argumentation, il nous faut quand même dégager les principaux motifs de la décision et voir s'ils sont empreints de mauvaise foi ou de discrimination.

[93] On doit se rappeler que Mme Moreau avait été engagée un peu précipitamment pour pallier au départ prochain du répartiteur. Elle a été rencontrée à la demande du supérieur hiérarchique et suite à la présentation de ses capacités et expériences, on a décidé de l'essayer dans le contexte d'un stage probatoire, après l'avoir avisé des particularités de l'équipe. Rapidement, les problèmes surgissent et Mme Moreau prend déjà beaucoup de notes pour se protéger et préparer son dossier nous dit-elle lors de son témoignage.

[94] Elle prend des initiatives qui en soi ne sont pas mauvaises mais provoquent des réactions chez les membres de l'équipe, qui sont là depuis longtemps et ont évidemment leurs habitudes et de l'expérience. Peut-être eut-il été plus approprié de proposer et d'expliquer de possibles changements plutôt que de modifier unilatéralement le classement et changer l'heure d'arrivée sur les billets de livraison.

Elle n'apprécie guère, non plus, la formation donnée par M. St-Hilaire, à la demande de ses supérieurs; elle s'en plaint à ses patrons qui lui offrent de changer de formateur mais elle refuse, ce qu'elle nie malgré la confirmation de plusieurs témoins. Elle poursuit donc sa formation et au lieu de s'informer et questionner, elle continue à prendre des notes.

[95] Il est arrivé qu'on lui ait parlé un peu fort et affublée de qualificatifs peu élogieux mais il faut voir dans quelles circonstances alors que les gens commencent à être exaspérés parce qu'on les fait marcher pour rien, qu'on modifie leur temps inscrit sur les billets et qu'il y a des plaintes. Le tribunal n'endosse pas les comportements inappropriés à son égard, mais essaie plutôt de comprendre une réaction parce qu'on n'écoute pas les gens et qu'on s'en fout un peu lorsqu'on dit « qu'ils sont là pour ça, ils n'ont qu'à revenir » ou encore « t'as pas fini de répéter ».

[96] Il est assez facile de comprendre que Mme Moreau ait pu être malheureuse et affectée par la situation mais rien ne laisse croire que c'était volontairement dirigé contre elle mais plutôt les effets subis en raison de la situation. D'ailleurs, elle a commis des erreurs qu'on lui a signalées et demandé de corriger en lui offrant des moyens de le faire. Malgré une tâche peu complexe et une période de travail moins exigeante, la situation s'aggrave au point où des gens ne veulent plus transiger avec elle et que le bureau du Président intervient. Informé de la situation, M. Audet n'a d'autre choix que de mettre fin à la période de probation d'autant plus que le départ du répartiteur devenait imminent.

[97] Mme Moreau, retournée à son ancien emploi, a peut-être été secouée, affectée mais encore beaucoup moins que si elle était demeurée en probation ou si on la retournait dans la même situation avec les mêmes gens qu'elle qualifie de grossiers à son égard. On a bien tenté de démontrer que la plaignante était la victime mais elle ne s'est certes pas aidée en n'agissant en fonction de sa perception sans consulter, parler aux autres ou à tout le moins s'informer pour corriger une situation qui s'explique mal dans le contexte d'une tâche si peu complexe bien qu'exigeante.

[98] De l'avis du tribunal, le Syndicat n'a pas réussi à faire la démonstration d'abus, de discrimination ni de mauvaise foi engendrant une décision déraisonnable et, en conséquence, ne peut intervenir dans la gestion administrative de l'Employeur. Le stage probatoire étant une période d'évaluation de la capacité d'un employé à accomplir une tâche, il n'est pas nécessaire d'en attendre la fin pour prendre une décision, ce que formule la convention collective, surtout lorsque la situation l'exige et pour le poste et pour son titulaire.

[99] Par son grief de harcèlement, Mme Moreau se plaint du non respect de sa dignité et de conditions de travail injustes et déraisonnables tout en attribuant la responsabilité à son Employeur. Le Syndicat a soutenu que les deux (2) griefs (fin de la période de probation et le harcèlement) se rejoignent et qu'il faut donc considérer les faits pour l'un et l'autre tout en plaidant le « mobbing ». Mme Moreau aurait subi les comportements

négatifs de ses collègues à son égard sans que l'Employeur n'intervienne et y mette un terme; elle était méprisée et non acceptée. Malgré les plaintes de Mme Moreau et la connaissance du milieu depuis le 1er mars, l'Employeur a failli à son obligation de prévenir la situation.

[100] La procureure patronale prétend plutôt que le grief ne tient pas parce que déposé au moment de la fin du stage alors que Mme Moreau n'a jamais fait de plainte en ce sens et n'en n'a même jamais fait allusion. L'Employeur l'apprend le 11 mai 2007 lors du dépôt du grief. Mme Moreau, elle-même, ne peut expliquer cette date ni même préciser les événements. Selon la partie patronale, Mme Moreau est peu crédible car s'il y avait eu violence et harcèlement, elle s'en serait plainte, l'aurait dénoncé mais elle demande plutôt à l'arbitre d'en décider.

[101] Le tribunal considère aussi que le grief de harcèlement est pour le moins tardif mais n'est pas irrecevable pour autant et doit être analysé à son mérite. Les faits invoqués sont ceux déjà mis en preuve dans le cadre du premier grief et le tribunal doit s'assurer que la situation correspond à celle décrite par la Loi à l'aide de critères bien précis.

[102] Dès le départ, force nous est de constater qu'il n'a jamais été question de harcèlement dans les échanges entre Mme Moreau, l'Employeur et ses représentants; qui plus est, même ses notes personnelles prises quotidiennement de façon détaillée ne font aucune mention de harcèlement subi. Même les compléments de ses notes, déposés ultérieurement après insistance de l'Employeur, ne font allusion à telle situation.

[103] Comme ce n'était pas connu ni déclaré, il devient difficile d'exiger de l'Employeur le respect de son obligation d'intervenir et corriger la situation. En l'espèce, il est vrai qu'à l'occasion, Mme Moreau a été la cible de paroles désobligeantes et déplacées de la part de deux (2) de ses collègues. Mais ces événements doivent être replacés et analysés dans leur contexte, soit celui du travail. En effet, ce qu'on reproche à madame, de façon parfois inappropriée nous en convenons, c'est de ne pas comprendre ou de ne pas être capable de bien faire son travail selon les méthodes usuelles ou habituelles. Non seulement cela s'est avéré conforme au point tel qu'on a dû mettre fin à son stage probatoire, mais elle doit assumer une partie de la responsabilité par son attitude et son comportement à l'égard de ses collègues qu'elle ignore tout en agissant à son seul bon vouloir. De plus, bien qu'il ne soit pas prohibé de prendre des notes, il n'en demeure pas moins que le faire continuellement face aux gens qui s'adressent à nous peut créer une certaine suspicion pas très propice à la bonne relation.

[104] On reproche à l'Employeur de ne pas être intervenu et de ne pas lui avoir fourni d'aide. La preuve a plutôt démontrée qu'à chaque fois qu'elle se plaignait, on parlait aux gens concernés pour leur demander de corriger leur comportement et on a demandé à tous d'offrir leur collaboration. L'aide lui a aussi été offerte lorsqu'elle s'est plainte du

formateur mais elle a refusé le changement proposé; malgré qu'elle ait prétendu connaître les édifices du Parlement, on lui a aussi offert des visites guidées.

[105] Le Syndicat a plaidé, en l'espèce, le « mobbing », forme de harcèlement, caractérisé par la durée et la répétition. Or, il a été démontré que, malgré la période relativement courte du stage, il y a eu un temps d'accalmie et de plus, Mme Moreau répétait souvent que tout allait bien et qu'elle adorait son travail. Il y a eu certaines paroles déplacées en des occasions bien précises mais on ne peut parler de répétition ni d'agissements hostiles dirigés systématiquement contre elle; on lui demandait simplement, mais pas de la bonne façon, de faire le travail selon les habitudes établies. Bien que son intention ait été bien fondée, il n'en demeure pas moins que son approche n'était pas appropriée.

[106] Contrairement à ce qu'on a essayé de laisser croire, l'agissement du groupe et de tous ses membres ne pouvait être fondé sur le fait que deux (2) d'entre eux voulaient obtenir le poste puisqu'aucun n'avait les aptitudes (concours réussi) et tous le savaient. Dans une situation d'urgence et avec une présentation circonstanciée, on a fourni un essai à Mme Moreau qui n'a pas réussi à démontrer sa capacité à faire le travail ni à s'intégrer à l'équipe dont les membres étaient expérimentés et ce, malgré les avis préalables et l'aide offerte.

[107] Non seulement la plainte est-elle non fondée, mais il n'apparaît pas raisonnable ni même souhaitable que Mme Moreau puisse être replacée en tel contexte.

[108] En conséquence, le tribunal, après avoir analysé la preuve et l'argumentation, considéré la doctrine et la jurisprudence et, sur le tout, délibéré avec les assesseures, en conformité avec la convention collective et la loi, conclut

- **Qu'on n'a pas fait la preuve de mauvaise foi dans la décision de l'Employeur et donc ne peut intervenir**

- **Qu'on n'a pas fait la preuve de harcèlement selon les critères énoncés par la loi**

Et

- **Rejette donc les griefs de Mme Lynda Moreau à toute fin que de droit**

Pierre A. Fortin, arbitre

Annexe

REÇU LE
11 DEC 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ANNEXE

Documentation citée et consultée

1. *Frère* et *6343112 Canada inc.*, 2008 QCCRT 0361

2. *Syndicat module du Nord Québécois (CSN)* et *Centre de santé Inuulitsivik (Module du Nord Québécois)*, 2008-5003, 3 juillet 2008, Me P. Laplante

3. *Association du personnel de soutien du Collège Vanier* et *Collège Vanier*, 30 juin 2008, Me F. Morin

4. *Ministère du revenu* et *Syndicat de la fonction publique du Québec*, 22 novembre 2006, M. P.A. Fortin

5. *Société canadienne des postes* et *Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes*, 6 août 2009, M. G.E. Dulude

6. *Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP)* et *Montréal (Ville de)* 2009-0477, 20 janvier 2009, Me D. Veilleux

7. *Ministère de la sécurité publique* et *Syndicat des agents de paix en services correctionnels*, 25 mai 2006, M. P.A. Fortin

8. *Syndicat national des employés de l'aluminium d'Alma inc.* et *Alcan inc., usine Alma*, 2004-3866, 2 juin 2005, Me M. Morin

9. *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux* c. *S.E.E.F.P.O., section locale 324*, [2003] 2 R.C.S. 157

10. *Syndicat de l'enseignement de la région de Québec c. Ménard*, 2005 QCCA 440

11. *Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys* c. *Choquette*, D.T.E. 2006T-611 (C.S.)

12. *Université McGill* c. *Foisy*, D.T.E. 2007-242 (C.S.); *Union des employés de service, local 800 (FTQ) et McGill University*, D.T.E. 2006T-775 (T.A.)

13. *Musée des beaux-arts du Canada* et *Alliance de la fonction publique du Canada*, D.T.E. 2005T-313 (T.A.)

14. *Syndicat du personnel de soutien de Dawson* et *Collège Dawson*, D.T.E. 2005T-748 (T.A.)

15. *Syndicat des agents de la paix en service correctionnels du Québec* c. *Gouvernement du Québec (Ministère de la Sécurité publique)*, sentence arbitrale 1742, Jacques Doré arbitre

16. *Costo Wholesale Canada Ltd* c. *Laplante*, EYB 2005-94727 (C.A.)

17. *Légaré* c. *G.E. Leblanc inc.*, D.T.E. 2004T-342 (C.S.)

18. *Union des employées et employés de service, section locale 800* et *Fonds régional de solidarité du Saguenay-Lac-St-Jean*, D.T.E. 2004T-38 (T.A.)

19. *Roy* et *Maison Laprise*, D.T.E. 2007 QCCRT 0624

20. *Rollant* et *Global Credit Collection inc.*, 2009 QCCRT 0140

21. CANTIN, Isabelle, CANTIN, Jean-Maurice, *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*, Éditions Yvon Blais, 2e édition

22. HIRIGOYEN, Marie-France, *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle – Démêler le vrai du faux*, Syros, p. 93-96

REÇU LE
17 DEC. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE DE GRIEF

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

DATE : 14 décembre 2009

Me YVAN SAINTONGE	PRÉSIDENT ET ARBITRE
MME CAROLINE FONTAINE	ASSESSEURE PATRONALE
M. HENRI CÔTÉ	ASSESSEUR SYNDICAL

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC-MINISTÈRE DES TRANSPORTS
Ci-après appelé « l'Employeur »

ET

SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC - FONCTIONNAIRES.
Ci-après appelé « le Syndicat »

Greffe : 01-03-002543 et 01-03-005249
Griefs : 50888 et 139621 (M. Gaétan Roy)
Ci-après appelé « le Plaignant »

Représentante de la partie patronale :	Me Annick Dupré Ministère de la Justice
Représentante de la partie syndicale :	Me Stéphanie Gagné Grondin, Poudrier, Bernier

---

Mandat :	12 mars 2009
Audiences :	27 mai 2009 13 et 14 octobre 2009
Délibéré :	4 décembre 2009
Décision :	14 décembre 2009

SENTENCE ARBITRALE

[1] La présente sentence concerne les griefs de M. Gaétan Roy, un technicien en information, occupant un poste saisonnier à la Direction des communications du Ministère des Transports. Par ces griefs, le Plaignant conteste le fait de n'avoir pas été rappelé au travail pendant la saison estivale pour les années 2007 (grief 05888) et 2008 (grief 139621), alors que le travail qu'il effectuait a continué d'exister.

[2] Ces griefs ont été portés à l'arbitrage les 26 juin 2007 et 19 juin 2008 respectivement et le soussigné était nommé pour entendre les présents griefs, le 12 mars 2009 dans le premier cas, et le 18 mars 2009 pour le second.

[3] Au début de la première journée d'audience, les représentantes des parties ont admis que la procédure de grief et d'arbitrage avait été régulièrement suivie et que le présent Tribunal avait pleine juridiction pour entendre et décider des griefs. De plus, il était entendu que le Tribunal devait réserver sa compétence pour décider du quantum, si c'était le cas.

LA PREUVE

[4] Le Plaignant a débuté chez l'Employeur à l'été 1988, à titre de préposé aux renseignements. Il avait un statut de saisonnier, inscrit sur une liste de rappel pour l'été, soit habituellement pour la période du 15 avril au 15 octobre d'une année.

[5] Il a eu son port d'attache, d'abord sur la rue Crémazie à Montréal, pour être ensuite déplacé à l'édifice de l'Employeur situé sur la rue Port-Royal, à la direction des communications. Il travaillait selon un horaire de rotation (jour-soir-nuit), s'étendant sur 7 jours/semaine.

[6] Comme préposé aux renseignements, il devait fournir des informations téléphoniques concernant le transport (lois-règlements, etc.) et aussi sur les entraves occasionnées par les travaux routiers. Il devait enregistrer une partie de ces informations sur une boîte vocale, et s'assurer d'un suivi constant de ces informations tant sur la boîte vocale qu'auprès des différents médias.

[7] En 1998, il a passé avec succès un concours pour le poste de technicien en information et a continué à ce titre d'être inscrit sur la liste de rappel pour la saison estivale jusqu'en 2002. La saisie et la mise à jour des travaux routiers l'occupaient près de 5 heures par jour sur les 7 heures qu'il était au travail.

[8] De 2002 à 2004, son travail évolue, et il s'intègre à un centre de gestion, où il continue de suivre les sites des travaux routiers, et il en saisit les données sur informatique. Il collabore aussi avec une équipe de personnes localisées sur des chantiers de construction, lesquelles le tenaient informer de l'évolution des chantiers, informations qu'il communiquait au centre de gestion.

[9] En 2004, il est rappelé au travail pour la période du 15 avril au 15 octobre. Sa tâche ressemble à celle faite antérieurement, c'est-à-dire qu'il saisit des données concernant les travaux routiers et aide à la mise en place d'un logiciel qui suivra les entraves occasionnées par ces travaux.

[10] La même année, le Syndicat convient d'une entente avec l'Employeur, où le Plaignant est inscrit au 1er rang, sur une liste de rappel « été », à titre de technicien en information attaché à la Direction Île de Montréal, service des liaisons avec les partenaires et les usagés.

[11] En 2005, il est rappelé au travail pour la période du 15 avril au 15 octobre sauf qu'on lui impose un horaire de 10 h à 18 h. Pour cette période, la saisie des données se réduit à 20 heures/semaine et il admet avoir peu de choses à faire entre 16 h et 18 h.

[12] En 2006, il est rappelé au travail pour la même période habituelle, mais sous la supervision d'un nouveau gestionnaire M. Anthony. Sa tâche principale demeure la saisie des données des sites des travaux routiers sur l'Île de Montréal, et ce, 20 heures/semaine selon le Plaignant ou 15 heures selon l'Employeur.

[13] En 2007, le Chef de bureau, M. Pigeon l'informe que ses services ne sont plus requis et cela lui est confirmé dans les jours suivants, le Plaignant en ayant demandé les raisons. Mais on ne lui fournit pas d'explications à cette décision. Le Plaignant vit alors des problèmes financiers et physiques, étant pris par surprise par la décision de l'Employeur.

[14] En 2008, il ne reçoit aucun appel de l'Employeur en vue d'un retour au travail. Cela l'affecte et a des répercussions sur sa situation familiale et physique. Il continue des démarches pour se trouver un emploi, mais il se sent déstabilisé, comme devant le néant.

[15] Pour le Plaignant, son travail a évolué, mais lui aussi a dû s'adapter aux nouvelles façons de travailler. Il a collaboré à l'implantation du nouveau système de gestion des travaux routiers et il continuait à faire la saisie de données que le système « Service de Gestion de l'Exploitation-section entraves » (S.G.E.-ENTRAVES) coordonnait et qui déterminait la fermeture des rues ou des routes selon l'évolution des travaux routiers.

[16] Pendant les absences du Plaignant, durant la saison estivale ce sont d'autres personnes de la direction des communications qui prenaient la relève. Selon lui, la saisie de l'information continuait à se faire de jour, mais il ignore si quelqu'un faisait de la saisie pendant la nuit.

[17] Le syndicat a aussi fait entendre un agent de bureau M. Touchette, qui nous apprend qu'il a commencé à faire de la saisie des travaux routiers en avril 2007, et que cette tâche l'occupait 18 heures/semaine pendant la période des mois d'avril à octobre. En 2008, ce même travail occupe de 50% à 60% de son temps pendant la période estivale et quand il s'absente, c'est un technicien en information de la direction des communications qui prend la relève.

[18] Ce travail de la saisie des travaux routiers est devenu sa priorité durant la saison estivale depuis 2007, ses autres tâches étant retardées, lorsqu'arrivait une information sur les travaux routiers qui devait être saisie.

[19] Un autre représentant du Syndicat vient témoigner selon lequel c'est sur l'île de Montréal qu'on effectue le plus, le même genre de travail que faisait auparavant le Plaignant, concernant les travaux routiers. Pourtant, seule la direction de Montréal n'a pas rappelé les personnes inscrites sur la liste de rappel qui faisait ce travail de saisie des données, un travail qui se fait encore aujourd'hui.

[20] Les témoins de l'Employeur ont une approche différente en rapport avec le travail du Plaignant. Pour eux, il est juste de dire qu'en 2004, la saisie des informations sur les entraves à la circulation, leur mise à jour sur informatique, en plus de la production d'un tableau synthèse pour les contrôleurs de la circulation, constituaient la principale tâche du Plaignant et ce, pour les mois d'avril à octobre d'une année.

[21] La saisie se faisait en étroite collaboration avec M. Comsuléa qui était le responsable de la fermeture des routes lors des chantiers de construction. Le Plaignant allait chercher l'information auprès de M. Comsuléa et d'autres, et cela pouvait se faire verbalement ou par « support papier » et il coordonnait l'information entre les gens du ministère qui s'occupait de l'entretient des routes.

[22] Par la suite, le Plaignant dressait un tableau synthèse de ces entraves et fournissait l'information aux contrôleurs de la circulation. Mais cette façon de faire a commencé à évoluer en 2004, avec l'arrivée de S.G.E.-ENTRAVES, logiciel qui simplifie le travail où toute la saisie des données devient informatisée et il n'était plus nécessaire de faire un tableau synthèse, lequel se faisait automatiquement, selon les données reçues.

[23] En d'autres mots, le Plaignant n'avait plus à saisir autant de données pour alimenter l'informatique. L'information était saisie à la base, c'est-à-dire d'autres personnes saisissaient directement le système pour l'informer des services qu'ils avaient besoin (fermeture, réouverture, etc.) et ce système dressait un tableau indiquant les entraves à la circulation et pouvait préciser le détour à prendre quand c'était le cas.

[24] Ce système S.G.E.-ENTRAVES concernait l'île de Montréal et a eu pour effet de diminuer la quantité de travail du Plaignant de 2004 à 2006, à mesure qu'on améliorait les possibilités du système. Même la mise à jour de la diffusion des informations concernant les entraves, par boîte vocale, travail que faisait le Plaignant jusqu'en 2006, a diminué en 2007, à cause du système TRR-6009 lequel après une saisie directe des données, transformait l'information en voix de synthèse.

[25] Il y avait donc, selon l'Employeur, une saisie automatique des mises à jour et une voix artificielle communiquait les informations aux usagers du réseau routier de façon à faire connaître les entraves au réseau routier de l'Île de Montréal et ses environs immédiats. Le Plaignant n'avait plus à faire ce travail.

[26] En 2006, l'Employeur a pensé devoir prolonger le contrat saisonnier du Plaignant dû à la plus grande durée des travaux, mais durant la saison, on a constaté une diminution du volume de travail prévu d'où on n'a pas prolongé sa période. Aussi, 2006 marque l'arrivée d'un nouveau coordonnateur, lequel installe une nouvelle façon de faire et débute une plus grande utilisation du système S.G.E.-ENTRAVES, confirmant qu'il n'était plus nécessaire de prolonger le contrat saisonnier du Plaignant pour l'année en cours.

[27] En 2007, le Plaignant est effectivement le seul salarié inscrit sur la liste de rappel saisonnier pour la classe d'emploi de technicien en information. Mais l'Employeur ne l'a pas rappelé, car sa tâche antérieure ne représentait plus que 2h30 à 3h par jour, et ce, depuis la restructuration du travail dû à l'arrivée du TRR-6009 et la pleine utilisation du système S.G.E.-ENTRAVES.

[28] Le 2 h 30 à 3 h de travail que faisait auparavant le Plaignant était composé d'un maximum de trente (30) minutes de mise à jour « de l'information relative aux travaux routiers dans le système ministériel des travaux routiers », et ce, à chaque début de quart de travail. Et pour le reste de la durée du quart de travail, « prendre connaissance des entraves autorisées dans le S.G.E.-ENTRAVES et les suivis dans le système des travaux routiers, TRR-6009 », pouvait prendre en moyenne deux (2) heures par jour.

[29] L'Employeur a décidé de donner à M. Touchette qui avait une tâche incomplète, la tâche restante du Plaignant. En effet, M. Touchette un agent de bureau permanent, revenait au centre intégré de la gestion de la circulation, après avoir été prêté à un autre centre de service, ces deux centres relevant de la direction de l'Île de Montréal. M. Touchette s'occupait principalement de la saisie des factures de remorquage en plus de diverses autres tâches dont celle de saisir l'information relative aux travaux routiers, et ce, pendant toute l'année. À l'occasion, il allait aider la « Direction des communications » du Ministère, quand les employés étaient débordés.

[30] Donc une partie de la tâche donnée à M. Touchette qui provenait du travail effectué normalement durant la saison estivale par le Plaignant est devenue une retranscription d'un travail déjà analysé. De plus, alors que le Plaignant devait à la fois saisir les informations et les analyser avant de les entrer dans le système, M. Touchette n'avait plus à être en interrelation avec les autres intervenants, ni à faire l'analyse des informations, car ces dernières étant données directement à S.G.E.-ENTRAVES, permettaient au logiciel de faire la carte des entraves et d'en informer le public.

ARGUMENTATIONS

ARGUMENTATION SYNDICALE

[31] Pour le Syndicat, une preuve prépondérante a démontré que l'emploi saisonnier de technicien en information occupé par le Plaignant avant 2006 existe encore en 2007 et 2008 pendant la saison estivale et par conséquent le Plaignant aurait dû être rappelé pour effectuer ce travail, et ce en vertu de son droit de rappel.

[32] Après avoir repris les différents déplacements et formations du Plaignant, la procureure en vient à la conclusion, que bien que le travail fait par le Plaignant a subi des transformations, le travail qu'il effectuait en 2006, la dernière année où il fût rappelé pour la saison estivale, existe encore, soit la saisie des informations concernant les entraves routières sur l'Île de Montréal. Ce travail est même plus important et couvre plus de territoire, d'où le Plaignant aurait dû être rappelé pour l'effectuer.

[33] Le Plaignant a confirmé que le travail de saisie des informations l'occupait 25 heures/semaine en 2003-2004 et 20 heures/semaine en 2005-2006. Le reste de son temps l'Employeur lui confiait d'autres tâches.

[34] Pour les années 2007 et 2008 c'est M. Touchette, un agent de bureau, qui est venu dire que la saisie des données, sa tâche principale, l'occupait 18 heures/semaine en 2007 et 15 heures/semaine en 2008. Donc, le travail saisonnier du Plaignant existait en 2007 et 2008.

[35] C'est un technicien en information qui fait ce genre de travail et il doit être prêt à le faire à tout moment, sans qu'il soit nécessaire qu'il fasse ce travail en tout temps pendant son quart de travail et c'est un peu comme un pompier qui attend une déclaration d'incendie, sauf que pour M. Touchette, il attend une nouvelle information concernant une entrave.

[36] Le fait que ce travail existe en 2007 et 2008 crée un droit pour le Plaignant, en vertu de son inscription sur la liste de rappel. Et la transformation de l'outil de travail ne change pas la nature de l'emploi ou sa classification.

[37] L'Employeur a déjà effectué un changement de classification qui a permis au Plaignant de passer de préposé aux renseignements à technicien en information. Mais ici l'Employeur a donné un travail à un agent de bureau permanent, malgré le fait que la nature de l'emploi (saisie des données pendant une période saisonnière) n'a pas changé. L'Employeur n'a pas suivi la règle prévue à la convention collective, en transformant un travail de technicien en information saisonnier pour le donner à un agent de bureau permanent.

[38] La transformation d'un outil de travail ne change pas la nature d'un travail qui est ici, un travail saisonnier de saisie de données et ce 35 heures/semaine. Le travail accompli par le Plaignant à l'été 2006 est maintenant fait par un agent de bureau. Et la qualité de ce travail est contrôlée par des techniciens en information, poste qu'occupait le Plaignant.

[39] Selon la convention collective, seul un technicien en information permanent aurait pu faire le travail du Plaignant et dans ce cas, la convention prévoit une procédure à suivre. L'Employeur aurait pu mettre le Plaignant sur une liste de rappel pour les « agents de bureau saisonnier », s'il voulait réellement modifier cet emploi saisonnier.

[40] La procureure dépose de la jurisprudence pour appuyer l'argumentation et conclut en demandant de faire droit aux griefs, car l'emploi saisonnier du Plaignant a continué d'exister en 2007-2008 et existe encore.

ARGUMENTATION PATRONALE

[41] Pour la procureure patronale, la question à décider est de savoir s'il existe un emploi saisonnier à l'égard duquel le Plaignant avait un droit de rappel. Un employé saisonnier est un employé occasionnel dont l'objectif est de répondre à des besoins fluctuants, qui peuvent variés et il ne bénéficie pas de la sécurité d'emploi d'un permanent.

[42] De par la convention collective, l'Employeur a tous les droits à moins qu'on ne les limite et le Sous-ministre n'est pas limité par les classes d'emploi lorsqu'il décide d'occuper le temps de travail d'un employé permanent. Et un arbitre ne peut modifier cela.

[43] Ici, il n'a pas été démontré que la tâche principale habituelle de M. Touchette était celle faite auparavant par le Plaignant et le Tribunal n'est pas saisi d'un grief de classification, à savoir que la saisie de données est un élément d'une classification précise.

[44] La preuve non contredite démontre que la saisie des données sur les entraves concernant les travaux routiers est d'un maximum de trois (3) heures/jour et que la principale tâche de M. Touchette était la saisie des factures, d'où la saisie des données sur les entraves n'est qu'une de ses autres tâches secondaires. De plus, même la première demi-heure continue de travail, que le Plaignant faisant en 2006, n'existe plus en 2007. Par conséquent, la tâche de saisies faite par le Plaignant ne représente plus que 35% de la charge de travail fait par M. Touchette, donc n'est pas sa tâche principale.

[45] Si l'Employeur n'a pas rappelé le Plaignant c'est à cause de la mise en place du TRR-6009 et du système S.G.E.-ENTRAVES qui une fois optimisés, ont diminué le temps de saisie manuelle de données nécessaires au fonctionnement de la distribution de l'information sur les entraves à la circulation sur l'Île de Montréal. Le travail de cueillette des données a été simplifié.

[46] De plus, l'Employeur a complété la tâche d'un employé permanent qui n'était pas occupé à plein temps, en lui donnant un travail devenu plus simple, c'est-à-dire de la saisie de données, sans son analyse, ce qu'un agent de bureau peut faire.

[47] En 2007 et 2008, il n'y avait plus d'emploi saisonnier pour le Plaignant car la quantité de travail nécessitant un poste occasionnel n'existe plus. L'Employeur agit en bon gestionnaire et de bonne foi, a confié les tâches restantes qu'effectuait auparavant le Plaignant, à un salarié permanent dont la tâche était incomplète. D'où les griefs doivent être rejetés. Des décisions soutenant l'argumentation de la procureure patronale sont aussi déposées.

Documents pertinents

1) La convention collective

1-1.00 Interprétation

1-101 Dans la présente convention collective, les expressions et termes suivants signifient, à moins que le contexte ne s'y oppose :

...

h) EMPLOYÉ OCCASIONNEL : un employé tel qu'il est défini à la *Directive concernant les emplois occasionnels de la fonction publique ;*

i) EMPLOYÉ PERMANENT : un employé qui a terminé la période d'emploi continue à titre temporaire prescrite par les dispositions édictées en vertu de l'article 14 de la *Loi sur la fonction publique* et qui a obtenu le statut de permanent conformément à cette loi et à la section 5-17.00 de la présente convention collective ;

j) EMPLOYÉ SAISONNIER : un employé occasionnel dont le nom apparaît sur une liste de rappel des employés saisonniers prévue à l'article 11-49.04 ;

...

Droit de l'employeur

1-3.01 L'employeur conserve le libre exercice de tous ses droits comme employeur sauf dans la mesure où la présente convention collective contient une disposition expresse à l'effet contraire.

...

CHAPITRE 6-0.00
RÉGIME DE SÉCURITÉ D'EMPLOI

6-22.00 Dispositions générales

6-22.01 La sécurité d'emploi est la garantie pour un employé permanent qu'il ne sera pas mis à pied ou remercié de ses services pour la seule raison qu'il y a manque de travail.

...

Employés occasionnels ou saisonniers

6-22.09 Les dispositions de la présente section ne s'appliquent pas à l'employé occasionnel ou saisonnier.

...

Processus de rappel et de mise à pied

11-49.12 L'emploi saisonnier est confié à l'employé saisonnier en disponibilité et inscrit sur la liste de rappel d'employés saisonniers visée, à la condition que cet employé soit classé et qualifié pour effectuer le travail à accomplir, sous réserve du droit du sous-ministre de confier cet emploi à un employé temporaire ou permanent.

Malgré les dispositions qui précèdent, lorsque ledit emploi peut être occupé par un ou plusieurs employés, pour une période prévisible ne pouvant excéder vingt et un (21) jours consécutifs, le sous-ministre n'est pas tenu de confier ledit emploi à un employé saisonnier; il en est de même si le travail à accomplir est en dehors de la période d'emploi prévue à la liste de rappel de l'employé.

Lorsque le sous-ministre procède au rappel ou à la mise à pied des employés saisonniers, il doit le faire par classe d'emplois, par unité administrative, par territoire ou port d'attache, ou suivant les critères particuliers applicables selon l'ordre de priorité suivant :

- au rappel, en suivant l'ordre d'inscription sur la liste de rappel visée ;
- à la mise à pied, en suivant l'ordre inverse d'inscription sur la liste de rappel visée.

2) Directives

DIRECTIVE CONCERNANT LES EMPLOIS OCCASIONNELS DE LA FONCTION PUBLIQUE

...

SECTION II – DÉFINITIONS

2. Dans cette directive, on entend par :

1° « emploi occasionnel » : un emploi cyclique ou saisonnier ou un emploi sur appel caractérisé par des périodes discontinues de présence au travail en raison de besoins fluctuants ou imprévisibles de l'organisation nécessitant le recours rapide à du personnel d'appoint ou un emploi d'une durée limitée créé par le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme pour répondre à un besoin provisoire de ressources humaines dû à un surcroît temporaire de travail, à la réalisation d'un projet spécifique ou à l'absence d'un employé;

...

> 2° « emploi cyclique ou saisonnier » : un emploi créé en raison d'un besoin périodique de main-d'œuvre additionnelle qui se répète au cours de la même période de chaque année et qui doit être occupé pour une durée d'au moins trois mois consécutifs et d'au plus une partie de l'année à chaque fois pour :
>
> a) faire face à un volume supplémentaire de travail découlant d'une activité caractérisée par une période cyclique récurrente;
>
> b) faire effectuer un travail qui découle d'une activité propre à une ou plusieurs saisons et dont la réalisation n'est pas requise à l'année longue;
>
> ...
>
> 4° «employé occasionnel » : une personne embauchée pour une période limitée dans un emploi occasionnel;
>
> ...

ANALYSE ET DÉCISION

[48] Le Tribunal est saisi de 2 griefs dans lesquels le Plaignant, un salarié saisonnier reproche à l'Employeur de ne pas l'avoir rappelé au travail pendant la saison estivale des années 2007 et 2008 alors que son travail était fait par un employé permanent.

[49] Dans le présent dossier, le Syndicat a consacré une grande partie de sa preuve à démontrer que la tâche accomplie par le Plaignant, à titre de technicien en information pour les années 2004 à 2006, était celle qu'accomplissait M. Touchette durant les périodes estivales 2007 et 2008. Pour sa part, l'Employeur a voulu prouver qu'avec la modernisation des outils de travail, ce qui restait de l'emploi saisonnier fait auparavant par le Plaignant ne justifiait pas de le rappeler au travail durant la saison estivale, et les tâches encore existantes ont été données à un employé permanent dont le fardeau de tâche était incomplet.

[50] L'arbitre Me Denis Tremblay[1] avait eu à décider d'un grief semblable et avait résumé le problème, de même qu'une possibilité de réponse de la façon suivante :

> Pouvait-on tout de même, pour faire une « place » à un employé permanent inoccupé, mettre à pied un « saisonnier » et lui confier le travail de ce dernier ?
>
> À l'égard de l'employé permanent, la règle est la même que pour les saisonniers puisque, en vertu de la clause 5-20.14, l'employé permanent, sauf exception, doit exercer de façon principale et habituelle les attributions de sa classe d'emploi.
>
> ...

---

[1] S.F.P.Q. et M. Serge McLean et Gouvernement du Québec, 18 octobre 1996, Me Denis Tremblay arbitre.

> À mon avis, il aurait été possible d'agir comme l'employeur l'a fait dans l'espèce, c'est-à-dire faire une modification temporaire aux attributions de ses employés en vertu de la règle des « nécessités de service » et mettre à pied le plaignant, si le 10 septembre 1992, l'emploi de « préposé au matériel » ou ce qui en restait comme éléments étaient insuffisants pour que l'on puisse parler d'«emploi ». En somme, si l'on se reporte à notre affaire, l'employeur pouvait confier à Jacques Rioux la tâche ou ce qui restait de la tâche du plaignant si elle ne constituait plus un « emploi » au sens de la politique de gestion du gouvernement du Québec (pièce S-24).

[51] Il y a donc lieu d'examiner si effectivement l'«emploi» occupé par le Plaignant de 2004 à 2006 existait encore en 2007 et 2008, et pour ce faire j'adhère au courant jurisprudentiel, dont les principes sont énoncés dans une décision rendue par l'arbitre M. Gilles Ferland, lesquels ont été souvent repris depuis.

> Selon le soussigné, un emploi comporte deux volets : l'un qualitatif et l'autre quantitatif. D'une part, un emploi contient un certain nombre de tâches caractéristiques ainsi que des tâches secondaires ou connexes. C'est l'aspect qualitatif de l'emploi. D'autre part, un emploi contient aussi un certain volume, une somme, une quantité de travail à accomplir. C'est la composante quantitative de l'emploi. Ainsi, un emploi de préposé au matériel est différent d'un emploi de mécanicien sur le plan qualitatif. Les tâches caractéristiques de ces deux emplois sont différentes. Par ailleurs, deux emplois de préposé au matériel, bien que pouvant être identiques au plan qualitatif, peuvent être différents au plan quantitatif. Les deux emplois comportent des tâches identiques, mais le volume de travail à accomplir peut être différent. Un emploi peut n'exiger qu'une somme de travail équivalente à 20 heures par semaine alors qu'un autre emploi peut en exiger 40 heures par semaine.[2]

[52] Si on regarde l'aspect qualitatif du travail saisonnier du Plaignant, on s'aperçoit que de 1988 à 1992, son rôle à titre de préposé aux renseignements est de fournir des renseignements par téléphone concernant le transport, incluant le suivi à faire sur les entraves occasionnées par les travaux routiers. C'est un système manuel et on enregistre la localisation des entraves sur une boîte vocale. Il travaille sur un horaire rotatif.

[53] En 1998, il passe et réussit un concours comme technicien en information et en 1999 sa tâche consiste à saisir les travaux routiers sur informatique, en faire le suivi et d'entretenir la boîte vocale d'information. Ses informations, il les prenait par téléphone auprès des personnes désignées pour divers chantiers. En 1999, il fait partie d'un groupe qui saisissait ces mêmes données et il est affecté particulièrement à l'île de Montréal.

---

[2] Gouvernement du Québec et S.F.P.Q. (Noël Fournier)
10 juillet 1992, M. Gilles Ferland arbitre.

[54] De 2000 à 2002, toujours sur rotation d'horaire, il continue ce même genre de travail et en 2003 il passe à la direction de l'Île de Montréal. Son travail, après une période d'intégration chaotique selon lui, redevient de suivre les sites des travaux routiers, c'est-à-dire de tenir à jour ce qui concerne les entraves existantes sur le réseau routier de l'Île de Montréal. Il bénéficie d'un horaire variable de jour. Il admet ne pas avoir amené toutes les tâches qu'il faisait avant, la Direction de Montréal ayant modifié sa façon de communiquer avec les médias et ayant cessé les enregistrements vocaux.

[55] En 2004, le système S.G.E.-ENTRAVES s'implante, il n'a plus à faire de tableaux synthèses, qui se font maintenant automatiquement. L'autorisation des fermetures de routes est donnée par le système S.G.E.-ENTRAVES, ce qui permet aux gens d'avoir directement l'information sur les entraves du réseau routier. Le Plaignant a plus de temps libre, et fait divers tâches secondaires comme reconduire des employés ou des camions, etc.

[56] En 2005, on lui impose un horaire débutant à 10h00 et se terminant à 18h00. Et la durée du temps consacré à la mise à jour des données diminue et on lui donne d'autres tâches connexes. Lui-même avouera qu'il n'a rien à faire après 16h00.

[57] En 2006, son horaire est de 10h00 à 18h00 et sa tâche principale demeure la saisie de données concernant le réseau routier de l'Île de Montréal. Le nouveau procédé concernant les fermetures des routes a encore été amélioré avec l'arrivée d'un nouveau gestionnaire. La période après 16h00 demeure peu active, soit l'équivalent de 15 minutes de travail. Et alors qu'en mars 2006, l'Employeur avait prévu devoir « augmenter la période d'embauche » du Plaignant, au mois de septembre 2006 il avise ce dernier « qu'en raison d'un manque de travail », cela n'aura pas lieu.

[58] Selon le témoignage de M. Touchette, son principal travail depuis 2003 était la vérification et la saisie de diverses factures relevant du Ministère du Transport, dont celles de remorquage. Mais en avril 2007, il débute la saisie des travaux routiers, c'est-à-dire saisir informatiquement les informations reçues de personnes affectées aux travaux routiers. Cette tâche l'occupe 18 heures/semaine jusqu'en octobre et moins de 10 heures/semaine pour les mois de novembre à avril 2008.

[59] À l'été 2008, tout en ayant comme principale tâche la saisie des factures, il a continué à faire la saisie des travaux routiers pendant toute l'année, mais en dehors de la période estivale où cela représente 15 heures/semaine, cette tâche l'occupe que 5 heures/semaine. Quand il s'absente, c'est un autre technicien en information de la direction des communications qui prend la relève.

[60] De plus, toujours pour l'aspect qualitatif de l'emploi, si on analyse le travail du Plaignant d'après sa fiche de notation, décrivant ses tâches, en 2004, il déclare avoir trois (3) principales responsabilités à savoir :

1° Effectuer la saisie des informations…afin de les afficher sur le site Internet.

2° Préparer à l'intention des contrôleurs des tableaux synthèses…

3° Assister le responsable de la coordination…

[61] Mais selon le témoignage du Plaignant, en 2005, la deuxième responsabilité est devenue moins pertinente, car les contrôleurs avaient un accès direct au site informatique et il passait plus de temps à la troisième responsabilité. Et en 2006, cette troisième responsabilité il ne l'assume plus, car on avait organisé une autre façon de travailler.

[62] Sur cet aspect qualitatif du travail, les témoins de l'Employeur confirment qu'effectivement l'emploi du Plaignant a évolué. Selon un document écrit en mars 2007, soit avant la période pendant laquelle le Plaignant aurait dû être rappelé au travail, le Plaignant mettait à jour pour diffusion l'information relative aux travaux routiers, prenait connaissance des entraves autorisées dans le S.G.E.-ENTRAVES et les saisissaient dans le TRR-6009; laquelle tâche représentait 3 heures/jour.

[63] Avec le S.G.E.-ENTRAVES et le TRR-6009, le travail du Plaignant était simplifié car ce dernier n'avait plus à faire de tableaux de synthèse, ni à mettre à jour la boîte vocale d'informations et à la diffuser au public, ni à faire l'analyse des données. M. Touchette, celui qui a hérité de ce qui restait de son emploi, ne fait que copier des données que des techniciens en information surveillent et corrigent s'il y a lieu.

[64] Donc, selon les témoignages, l'aspect qualitatif de l'emploi du Plaignant évolue rapidement de 2004 à 2006, où sur 3 principales responsabilités de 2004 telles qu'elles sont décrites dans la fiche de notation du Plaignant, il en reste pratiquement qu'une seule, soit la saisie factuelle d'une partie des données devant être affichée sur le site internet du Ministère.

[65] En ce qui touche le côté quantitatif de sa tâche, d'après les différents témoins de la partie syndicale et des documents produits, on constate que ce qui prenait 27 heures/semaine en 2003, durant la saison estivale, passe à 20 heures/semaine en 2005-2006, à 18 heures/semaine en 2007 et à 15 heures/semaine en 2008.

[66] Considérant l'aspect qualitatif et l'aspect quantitatif de l'emploi qu'occupait le Plaignant entre 2003 et 2006, on doit constater que les nouvelles technologies et l'arrivée d'un nouveau gestionnaire ont modifié ses tâches, de façon à ce qu'elles ne nécessitent plus le rappel au travail durant la saison estivale d'un salarié additionnel pour exécuter la tâche restante accomplie auparavant par le Plaignant. De son emploi saisonnier, seule la saisie de données demeure, laquelle tâche aurait pu l'occuper aux environs de 15 heures/semaine selon le témoignage de M. Touchette, ou encore moins, d'après la preuve patronale sur les dernières modifications apportées à la saisie des données sur les travaux routiers de l'île de Montréal.

[67] Le Tribunal en vient donc à la conclusion que l'emploi sur lequel le Plaignant avait un droit de rappel a substantiellement été modifié. Les tâches qu'il comportait sont disparues ou elles ont été modernisées de façon à ne plus nécessiter l'ajout d'un autre technicien en information durant la saison estivale. Le surplus de travail encore occasionné par les travaux routiers durant cette période estivale ne le justifiant plus.

[68] L'Emploi, pour lequel le Plaignant avait un droit de rappel durant la saison estivale, n'existe plus. L'Employeur, selon la preuve, peut faire face aux surplus de travail qu'occasionne encore la tâche restante de cet emploi, en la confiant à un autre salarié permanent dont la tâche inclut la saisie des données concernant les entraves aux réseaux routiers et ce pendant toute l'année. Mais, l'emploi principal de M. Touchette, consiste à saisir des données à partir de factures ou autres informations, sauf que durant la saison estivale, l'importance de cette tâche de saisie de données concernant les travaux routiers étant augmentés, M. Touchette reporte dans le temps, la partie de sa tâche concernant la saisie des factures.

[69] Les griefs se rapportant au rappel au travail des employés saisonniers sont très souvent des cas d'espèce. Et aucune des sentences arbitrales déposées par les procureures ne concerne un cas s'apparentant aux présents griefs surtout avec les particularités mentionnées au paragraphe précédent.

[70] En, se référant à la « Directive concernant les emplois occasionnels de la fonction publique », on constate qu'un « emploi cyclique ou saisonnier » est « un emploi créé en raison d'un besoin périodique de main-d'œuvre additionnelle... ». Et dans le présent cas, l'Employeur n'a fait appel à aucun autre salarié additionnel, il a simplement transféré la partie de tâche restante du Plaignant, à un autre salarié permanent qui avait les disponibilités nécessaires pour la faire et dont une des tâches régulières était la saisie de ces mêmes données concernant le S.G.E.-ENTRAVES.

[71] L'Employeur n'a fait appel à aucun nouveau salarié pour accomplir une tâche qui occupe un maximum de 15 heures/semaine durant la saison la plus occupée, mais se réduit à un maximum de 10 heures/semaine pour les autres périodes de l'année. Et le fait que M. Touchette, durant la saison estivale, ait comme directive de prioriser la saisie des données concernant le réseau routier avant la saisie des factures qui est sa principale occupation pendant l'année, ne suffit pas à faire de cette tâche de saisie de données concernant les travaux routiers, l'équivalent de l'emploi qu'occupait le Plaignant et pour lequel il n'a pas été rappelé en 2007 et 2008.

[72] Le respect ou non de la convention collective en ce qui concerne le fait que M. Touchette de par sa classification d'agent de bureau, ne peut faire une partie de la tâche du Plaignant, un technicien en information, n'est pas l'objet des présents griefs. Et n'oublions pas que M. Touchette fait cette tâche pendant toute l'année. Le « droit du sous-ministre de confier cet emploi à un employé temporaire ou permanent », mentionné à la clause 11-49.12 de la convention collective confirme que l'Employeur ne s'est pas engagé à donner une sécurité d'emploi à tous les employés saisonniers, même si les droits de ces derniers salariés ont été encadrés.

[73] L'article 1-3.01de la convention collective reconnait un « droit de gérance » à l'Employeur, dans la mesure où il respecte les droits mentionnés du Syndicat et ici, l'Employeur a pris de bonne foi une décision de saine gestion en ne rappelant pas un employé saisonnier. Ce qui restait des tâches accomplies par le Plaignant auparavant pouvait être fait par un employé permanent qui faisait le même travail durant l'année sans qu'il soit nécessaire de faire appel à une main-d'œuvre additionnelle.

[74] Le fait qu'une des tâches que remplissait le Plaignant, occupe M. Touchette pour près de la moitié de son temps durant la saison estivale ne doit pas être le seul élément à considérer. Ce dernier continuait à exercer de façon principale et habituelle les attributions de son emploi. La saisie des données que faisait M. Touchette demeurait son travail principal et seul l'objet de cette saisie variait dans le temps. Et en aucun temps, l'Employeur a eu besoin d'un salarié additionnel pour l'aider à accomplir sa tâche.

[75] L'emploi additionnel d'un salarié saisonnier doit être justifié par le « besoin périodique de main-d'œuvre additionnelle ». Mais ce besoin « additionnel » peut disparaître s'il peut être absorbé par un salarié permanent qui fait déjà ce travail pendant toute l'année et dont le fardeau de la tâche lui permet de répondre à l'augmentation d'une activité précise de sa tâche à une période donnée, en répartissant autrement les autres parties de son travail. Et cela, d'autant plus si l'augmentation de cette activité est devenue moins importantes avec les années, pour les raisons déjà mentionnées plus haut.

[76] La saisie des données était déjà la tâche principale de M. Touchette et l'Employeur pouvait compléter sa tâche avec ce qui restait de celle du Plaignant, laquelle ne constituait plus un emploi, à cause des modifications qualitatives et quantitatives dans les tâches que comportait son emploi saisonnier. L'Employeur a donné un droit de rappel à l'employé saisonnier que s'il doit recourir à un emploi additionnel pour faire face à un besoin périodique, ce qui n'est plus le cas ici.

DISPOSITIF

[77] **POUR TOUTES LES RAISONS QUI PRÉCÈDENT,** le Tribunal d'arbitrage :

REJETTE les griefs 50888 et 139621 de M. Gaétan Roy

Eastman, le 14 décembre 2009.

Me Yvan Saintonge
Arbitre-Médiateur

REÇU LE
17 DEC. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

ANNEXE A

Autorités citées

Par le Syndicat

- *Gouvernement du Québec (Ministère des terres et forêts) et S.F.P.Q. (M. Arthur Boulay) 28 juin 1993, (Me Jean-Guy Ménard, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et M. Serge McLean et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) 18 octobre 1996, (Me Denis Tremblay, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et M. Claude Boissinot et Tourisme Québec 8 novembre 2000 (M. Marc Poulin, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) 14 février 2001 (M. Pierre Fortin, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et M. Serge McLean et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) 3 décembre 1999 (Me Denis Tremblay, arbitre)*

Par l'Employeur

- *S.F.P.Q. et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) 21 novembre 2003 (M. Marc Poulin, arbitre)*

- *Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) et S.F.P.Q. 10 juillet 1992 (M. Gilles Ferland, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et M. Serge McLean et Gouvernement du Québec (Ministère des Transports) 30 novembre 1999 (Me Denis Tremblay, arbitre)*

- *S.F.P.Q. et La Financière agricole du Québec 30 juillet 2009 (Me Joëlle L'Heureux, arbitre)*

1 8 DEC. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 16 décembre 2009

DEVANT L'ARBITRE : **Me Joëlle L'Heureux**

Assesseur syndical : **Monsieur Guy Paradis**
Assesseur patronal : **Monsieur Mathieu Lebrun**

Syndicat de la fonction publique du Québec - fonctionnaires
Ci-après appelé « le syndicat »
Et
Sûreté du Québec
Ci-après appelé « l'employeur »

Plaignante : Clairette Marinier Désormeaux

Grief : n° du greffe 01-03-000892

n° du syndicat 128299

Convention collective : Conditions de travail des fonctionnaires 2003 – 2010

SENTENCE ARBITRALE

---

[1] Le grief en est un de harcèlement vis-à-vis madame Clairette Marinier Désormeaux. La personne désignée comme harceleur est le supérieur hiérarchique de la plaignante, le capitaine Jean-Marie Samson. Ce grief présenté le 27 juillet 2006 stipule ceci :

> « Je conteste les attitudes et comportements du représentant de l'employeur, monsieur Jean-Marie Samson, ses agissements déraisonnables et son harcèlement.
>
> Je réclame que cesse immédiatement, par le représentant de l'employeur, toutes formes de harcèlement à mon égard. Je réclame que mon employeur prenne, dans les plus brefs délais, les dispositions nécessaires afin de m'assurer un milieu de travail sain. Je tiendrai responsable mon employeur de toute atteinte à mon intégrité psychique et/ou physique et je me réserve tout autre recours dont le droit de réclamer des prestations de la CSST en conformité des dispositions de la convention collective. Aussi, je me réserve le droit de demander des dommages-intérêts pour ces agissements abusifs. Je réclame tous les droits et avantages prévus à la convention collective et de toutes lois et règlements applicables en pareil affaire. » (sic)

[2] La partie patronale a annoncé une objection portant sur la prescription du grief. Sous réserve de cette objection, les parties conviennent que la procédure de grief et d'arbitrage prévue à la convention collective a été respectée, que l'arbitre est valablement saisie du grief et a compétence pour décider du grief soumis. Le mis en cause dans cette plainte de harcèlement, le capitaine Jean-Marie Samson, est représenté par procureur. Le cadre de cette intervention a été défini en début d'audience.

LA PREUVE

[3] La plaignante est agente de secrétariat depuis plus de 30 ans à la Sûreté du Québec. Elle a pris sa retraite en mars 2008. La plaignante allègue principalement que le capitaine Samson lui a dit des grossièretés au téléphone et lui a raccroché la ligne au nez pendant trois ans. À ce comportement s'ajoutent d'autres événements qui seraient survenus avant le dépôt du grief et après le dépôt du grief. Cette preuve a été entendue sous réserve des objections formulées par la partie patronale.

[4] La preuve a porté de façon spécifique sur chaque événement allégué comme étant du harcèlement. Les événements se situent entre octobre 2003 et mars 2008 :

- événement des fleurs en octobre 2003;
- appels téléphoniques;
- événement de l'ascenseur en février 2004;
- appel téléphonique et altercation au bureau du capitaine Samson en juillet 2006;

- appel téléphonique chez la plaignante en juillet 2006;
- absence à la réunion du 3 avril 2007 et avis disciplinaire remis à la plaignante en avril 2007;
- assignation d'un policier au service à la clientèle à l'été 2007;
- départ à la retraite de la plaignante en mars 2008.

[5] Les témoins entendus pour la partie syndicale sont :

- la plaignante;
- madame Louise Paré, agente de secrétariat à la Sûreté du Québec depuis 2000 et déléguée syndicale depuis 2001;
- monsieur Jacques Désormeaux, auparavant enquêteur à la Sûreté du Québec, retraité et conjoint de la plaignante;
- madame Christyne Bilodeau, conseillère au service des recours au syndicat.

[6] Les témoins entendus pour la partie patronale sont :

- monsieur Jean-Marie Samson, capitaine à la Sûreté du Québec;
- monsieur Marc Saumure, auparavant sergent à la Sûreté du Québec, retraité depuis 2007;
- monsieur Claude Dallaire, était agent à la Sûreté du Québec, retraité depuis 2008;
- madame Marie-Danielle Pied Wagner, conseillère au commandant à la Sûreté du Québec;
- monsieur André Thibault, lieutenant à la Sûreté du Québec et responsable du poste autoroutier à compter de septembre 2006;
- monsieur Luc Lafleur, était commandant à la Sûreté du Québec, retraité depuis 2009;
- monsieur Stéphane Raymond, commandant intérimaire du district de l'Outaouais à la Sûreté du Québec;
- monsieur Roger Poirier, lieutenant, chef du bureau de l'administration district de l'Outaouais à la Sûreté du Québec;

- madame Danielle David, responsable de la *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail* depuis avril 2006 pour la Sûreté du Québec.

[7] La plaignante connaît le capitaine Samson depuis 1989. Lors de la première journée de son témoignage, elle affirme qu'avant le début du harcèlement, il n'y avait rien de négatif avec le capitaine Samson. Contre-interrogée lors de sa troisième journée de témoignage, elle précise que le contexte n'était pas uniquement professionnel, car le capitaine Samson avait fréquenté sa meilleure amie. Le capitaine Samson dit connaître la plaignante depuis 1991-1992 et qu'une certaine familiarité s'était installée. En contre preuve, la plaignante maintient le contraire. Elle dit n'avoir même jamais pris un café ou jasé avec lui.

[8] Pour fins de compréhension, les témoins entendus qui sont présentement à la retraite mais qui occupaient des postes à la Sûreté du Québec lors de la survenance des faits seront désignés conformément à leur grade à l'époque pertinente.

Événement des fleurs en octobre 2003

[9] La plaignante et le capitaine Samson ont décrit les événements survenus le 8 octobre 2003. Des contradictions importantes ressortent entre ces deux témoignages. Le tribunal a aussi entendu trois témoins directs de cet événement, soit madame Louise Paré, l'agent Claude Dallaire et le sergent Marc Saumure.

[10] La plaignante et madame Louise Paré partagent le travail de secrétariat pour le poste autoroutier et pour l'unité de soutien à la gendarmerie. Leurs postes de travail se trouvent au 2^{ième} étage, à proximité du bureau du sergent Saumure. Le lieutenant Robert Lemay et le sergent Marc Saumure sont respectivement responsables de ces deux unités. Il fait partie des tâches de chacune des deux secrétaires de répondre au téléphone. Ce matin du 8 octobre 2003, le lieutenant Lemay et le sergent Saumure sont absents. La plaignante et madame Paré quittent leur travail dans le but d'aller acheter des fleurs pour une collègue dont c'était l'anniversaire. Elles avisent l'agent Hopson et demandent à une collègue de travail, madame Diane Corbin, de prendre les appels. À leur retour, madame Corbin leur dit avoir reçu un appel du capitaine Samson qui a demandé où elles étaient. Un peu plus tard, le sergent Saumure revient de sa réunion et rencontre le capitaine Samson. Ce dernier l'informe que les deux secrétaires se sont absentées. La plaignante affirme que le sergent Saumure leur a dit, après avoir entendu leurs explications, que c'était correct. Le tribunal ne retient pas cette version. Madame Paré confirme en effet que le sergent Saumure avait l'air fâché. Le sergent Saumure confirme avoir avisé la plaignante et madame Paré qu'elles n'avaient pas à quitter les deux en même temps, ni à faire transférer les appels. Il a ajouté que le capitaine Samson n'était pas content. La plaignante insiste sur le fait qu'elles avaient confié à une collègue la responsabilité de prendre les appels et qu'elles avaient avisé un agent avant de partir. Cette preuve n'est pas contredite, mais cela ne change toutefois rien au présent dossier.

[11] Vers 11 h 30, le capitaine Samson arrive sur l'étage. La plaignante affirme tout d'abord que le capitaine Samson les nargue, leur dit qu'elles se sont sauvées pour aller déjeuner. Il s'approche de son poste de travail et répète toujours la même chose. À quelques reprises, elle dit au capitaine Samson d'arrêter avec ces niaiseries et de s'en aller. Le capitaine Samson est alors debout dans le cadre de porte du bureau du sergent Saumure. Il se pointe la poitrine du doigt et dit qu'il est le patron et qu'il doit être avisé de leurs allées et venues. Fatiguée du manège, la plaignante dit au capitaine Samson « *t'es qui toi pour nous faire la morale* », et lui reproche un événement survenu à Papineauville. Elle confirme qu'elle parlait fort, mais souligne que le capitaine Samson aussi parlait fort. La plaignante explique qu'elle voulait lui faire comprendre ce que signifiait le sens du devoir. Le capitaine Samson n'a pas répondu, il est resté figé. La plaignante est partie prendre l'air. Contre-interrogée, la plaignante affirme plutôt que le capitaine Samson ne leur a pas reproché directement d'être parties déjeuner, mais qu'il les regardait en riant et ne disait rien.

[12] La version de la plaignante est partiellement corroborée par madame Paré. Madame Paré n'a pas vu le capitaine Samson arriver mais l'a entendu parler à la plaignante. Il était appuyé des deux mains sur le bureau de la plaignante et lui disait que c'était à lui qu'elle devait rendre compte. Il avait un ton autoritaire. La plaignante a bien demandé au capitaine d'arrêter, non pas en lui disant d'arrêter ses niaiseries et de s'en aller, mais en lui disant « *Jean-Marie fermes-toi* ». De là la plaignante ajoute « *t'es qui toi pour me dire quoi faire* », en lui reprochant l'événement de Papineauville.

[13] Le capitaine Samson, dans son témoignage, explique avoir été surpris de constater que madame Corbin prenait les appels. Il lui demande de dire à la plaignante et à madame Paré, à leur retour, de l'appeler. Le capitaine Samson déclare avoir reçu ce matin-là, à son bureau, un appel de la plaignante. La plaignante le nie. Selon le capitaine Samson, cet appel s'est déroulé de façon correcte. Il a demandé à la plaignante d'aviser son patron la prochaine fois si elle s'absentait. Selon lui l'événement était clos. Un peu plus tard, il se rend au bureau du sergent Saumure.

[14] Le capitaine Samson affirme qu'à son arrivée dans la salle, la plaignante se parlait à elle-même, dans les termes suivants : « *hostie j'me ferai pas écœurée parce que je prends du temps pour magasiner* ». Elle était furieuse. Voyant le capitaine Samson, elle lui dit, « *pis toi à part de ça j'ai pas de respect pour toi (...)* », lui reprochant l'événement de Papineauville. Elle lui dit qu'elle ne veut pas lui parler et de sortir de son bureau. Le ton de la plaignante est agressant, ça sonne dans la salle. Le capitaine Samson répond, sur un ton qu'il qualifie de directif « *t'es qui Clairette pour mettre quelqu'un dehors d'un bureau de la Sûreté* ». Il ajoute que si quelqu'un doit sortir, ce n'est pas lui. Il a le doigt en l'air comme pour faire un temps d'arrêt. Le capitaine Samson affirme ne pas avoir nargué la plaignante sur le fait d'être partie sans aviser ou d'être partie déjeuner. Il dit que la plaignante était dans un état de crise de nerfs. Il ajoute avoir entendu du bruit de l'autre côté des filières, il y avait du monde. Madame Paré a demandé à la plaignante d'arrêter. Il a dit à madame Paré « *Louise je*

t'aime » et est entré dans le bureau du sergent Saumure. Il souligne être alors dans tous ses états.

[15] Le sergent Saumure était dans son bureau lors de cet événement. Il n'a pas porté attention à l'ensemble des échanges, mais lorsque le ton a monté il a écouté. Il affirme que la plaignante parlait beaucoup plus fort que le capitaine Samson. Elle avait un ton agressif et disait « *t'as pas d'affaire ici* » ou « *qu'est-ce que tu viens faire ici* ». Il pense que le capitaine Samson a répliqué qu'il était le patron et mentionné « *c'est pas toi qui va me faire sortir du bureau* ». Là-dessus, la plaignante a dit au capitaine Samson qu'il n'était pas digne d'être capitaine, en lui formulant le reproche admis par celle-ci. Le capitaine Samson n'a pas répliqué.

[16] Le dernier témoin de cet événement est l'agent Claude Dallaire. Monsieur Dallaire a été délégué syndical de l'Association des policiers provinciaux du Québec. Au moment des événements, il est assis à la table des patrouilleurs de l'autre côté des classeurs. Le capitaine Samson et la plaignante sont debout près du local 2.36 ou près des filières. La plaignante est tellement fâchée qu'il croit qu'elle ne l'a pas vu. Il l'explique en faisant référence au phénomène de la vision tunnel. Elle fixe Jean-Marie Samson et est très en colère. En fait, dit-il, elle invective le capitaine Samson comme du poisson pourri. Elle est rouge et a un ton de voix élevé. Elle pointe le capitaine Samson, lui dit qu'il n'a pas de colonne, lui reproche l'événement mentionné précédemment. Le capitaine est debout et ne répond pas. Le témoin ne sait pas si le capitaine Samson est entré dans le bureau du sergent Saumure car il se préoccupait davantage de la plaignante. La plaignante a alors réalisé sa présence. Elle pleurait. Il lui a dit qu'elle en avait trop mis et qu'elle devrait rencontrer le commandant Lafleur. Il dit que ça dépassait tout ce qu'il a vu en 31 ans à la Sûreté du Québec.

[17] La suite des événements de cette journée est rapportée en détail, surtout par la plaignante. Elle dit qu'elle était anxieuse, angoissée et se demandait si elle avait fait une gaffe. Elle voulait rencontrer le commandant, ce qu'elle a fait. Elle dit lui avoir raconté ce qui venait de se passer. Le commandant Lafleur confirme la visite de la plaignante. Selon lui, la plaignante est venue lui raconter ce qu'elle avait entendu dire au sujet du capitaine Samson. Elle n'a pas parlé d'autre chose.

[18] Plus tard dans la journée le sergent Saumure a parlé à la plaignante. Il lui a mentionné que son comportement était inadmissible. La plaignante déclare que le lieutenant Lemay lui a dit que le capitaine Samson voulait qu'une lettre de réprimande lui soit remise, ce qui n'a pas été fait. Le capitaine Samson confirme qu'il trouvait le comportement de la plaignante inacceptable, mais que l'important pour lui était que les choses redeviennent normales. Les fiches de notation de la plaignante sont déposées. L'appréciation globale est très bonne. L'évaluation est signée par le lieutenant Lemay. Le réviseur est le capitaine Samson. Ce dernier dit avoir simplement endossé l'évaluation faite par le supérieur immédiat. Il ajoute que l'évaluation se fait sur les éléments positifs et non sur les sautes d'humeur.

Événement de l'ascenseur en février 2004

[19] Selon la plaignante, un matin, en arrivant au travail, elle est devant l'ascenseur au sous-sol lorsque le capitaine Samson arrive et lui dit « *v'la la téteuse du lieutenant Lemay, tu t'es organisée pour ne pas avoir de lettre de réprimande, j'vais continuer à t'écœurer* ». Madame Paré a vu la plaignante arriver à son bureau. Elle était en pleurs et elle tremblait. Madame Paré lui a dit qu'elle devait déposer un grief. La plaignante a avisé le lieutenant Poirier de cet événement. Elle mentionne aussi lui avoir parlé de l'événement d'octobre 2003 et des appels téléphoniques.

[20] Selon le capitaine Samson, la plaignante arrive du stationnement et se dirige vers l'ascenseur. Elle a l'air contrarié. En le voyant, elle lui dit « *toi j'veux pas te voir à matin* ». Il lui répond de ne pas s'en faire, qu'il ne prend pas l'ascenseur. Tout en marchant, elle lui dit quelque chose qu'il ne comprend pas mais qui finit par le mot chier. Il n'a parlé de l'événement de l'ascenseur à personne. Il dit que la plaignante avait des hauts et des bas depuis des années.

[21] Le lieutenant Poirier confirme que la plaignante a dénoncé cet événement, mais elle lui a uniquement mentionné que le capitaine Samson l'avait traitée de « *têteuse de boss* ». Il ne se souvient pas qu'elle lui ait dit que le capitaine Samson avait menacé de continuer à l'écœurer ni qu'elle l'avait informé du fait que le capitaine Samson lui raccrochait la ligne au nez. Il a informé la plaignante de la politique contre le harcèlement et de la possibilité de porter plainte. Elle n'a pas voulu porter plainte, mais voulait que le commandant Lafleur soit informé. Le lieutenant Poirier déclare avoir avisé le commandant Lafleur de l'incident. Le commandant lui a dit qu'il en parlerait au capitaine Samson. Le lieutenant Poirier a reçu confirmation du commandant Lafleur que la discussion avait eue lieu, mais n'a pas le compte rendu précis de la rencontre.

Appels téléphoniques

[22] La plaignante déclare que les appels téléphoniques ont débuté après le 8 octobre 2003, au rythme d'une ou deux fois par semaine, ou une fois par deux semaines. Les appels se sont échelonnés d'octobre 2003 à sa retraite. Les appels raccrochés survenaient lorsque l'appel fait par la capitaine Samson était transféré à son poste après la quatrième sonnerie. La plaignante reproche au capitaine Samson de lui raccrocher la ligne au nez lorsqu'elle répond. Elle lui reproche aussi de dire « *laisse faire* » et de raccrocher, ou encore de lui dire sur un ton sec et haineux « *laisse faire tabarnak* ». Après son grief, la plaignante dit qu'elle ne répondait plus au téléphone lorsqu'elle voyait le numéro du capitaine Samson sur l'afficheur. Quant aux appels de l'externe qui ne sont pas identifiés sur l'afficheur, elle ne s'en souvient pas. Elle déclare ne pas avoir répondu à des appels externes identifiés comme confidentiels et logés par le capitaine Samson avant juillet 2006.

[23] La plaignante affirme qu'elle informait sa collègue, madame Paré, à chaque appel raccroché. Leurs bureaux étaient contigus. Madame Paré, déléguée syndicale, ne

l'a toutefois pas conseillée sur les démarches à suivre et ne lui a jamais suggéré de prendre des notes. La plaignante n'a pas avisé personnellement le sergent Saumure mais elle est certaine qu'il entendait. La plaignante dira plus tard que suite au réaménagement, le sergent Saumure ne pouvait plus entendre les appels. La plaignante affirme aussi que la majorité du temps le lieutenant Lemay était dans son bureau et l'entendait dire « *Samson vient d'appeler, il vient encore de me raccrocher la ligne au nez* ».

[24] La plaignante n'a jamais noté la date des appels, disant qu'elle avait espoir que ça arrête. Au début elle trouvait cela enfantin, surtout de la part d'un officier. Avec le temps ces appels la rendaient angoissée, stressée, mais elle répondait quand même au téléphone car, dit-elle, elle était consciencieuse. Elle dit que ça la traumatisait. Pendant cette période, elle faisait tout pour éviter le capitaine Samson. La plaignante dit avoir avisé la direction de façon formelle de l'existence des appels en février 2004, à la suite de l'événement de l'ascenseur. La plaignante soumet que la direction n'a rien fait.

[25] Le 2 avril 2004, la plaignante envoie le courriel suivant au lieutenant Poirier :

> « Je vous informe qu'aujourd'hui le 2004.04.02 10H00, le Capitaine Samson téléphone au bureau du Sgt Martin Perrier. Sgt Perrier n'est pas à son bureau et Louise n'est pas là elle non plus, je prends l'appel, le Capitaine Samson entend ma voix ne me parle pas et raccroche la ligne. Ce n'est pas la première fois. Les autres fois je n'en parle pas, je me dis qu'il s'est trompé, qu'il y a erreur. Mais je me rends compte que c'est intentionnel. Voilà une autre forme d'harcèlement. Cela ne me touche pas personnellement, mais Monsieur le Capitaine devrait peut être revoir sa façon de vengeance. » (sic)

[26] La plaignante décrit ainsi les appels téléphoniques dans sa plainte de harcèlement de juillet 2006 :

> « ... Depuis la rencontre avec le Lieut Lemay, ce dernier me demanda d'essayer de respecter l'uniforme alors j'ai évité souvent de rencontrer Monsieur Samson en ne passant pas devant son bureau, quand il entrait dans nos bureaux, j'essayais de ne pas croiser son regard pour ne pas attiser sa colère, je répondais correctement au téléphone mais lui quand il appelait et qu'il entendait ma voix il raccrochait automatiquement ou il me disait « d'un ton criard et arrogant laisse faire ». J'ai envoyé un courriel au Lieut Poirier pour l'informer des manigances de Monsieur Samson, car j'étais écoeurée. Le Lieut Poirier me répondit que peut-être que Monsieur Samson le faisait tout simplement pour éviter de me parler, alors si, il ne le voulait pas m'entendre, il aurait dû prendre d'autres moyens pour entrer en contact avec la personne qu'il cherchait. J'ai mentionné au Lieut Poirier que sa raison n'était pas valable que je travaillais ici et qu'il allait souvent entendre ma voix au téléphone et que j'avais un travail à faire, que je le faisais le plus sérieusement et que je n'avais pas de temps à perdre. Nos gestionnaires nous demandent de faire un travail professionnel et consciencieux alors qu'un membre de leur état major ne le fait pas, cette consigne devrait être réciproque.

> J'ai arrêté d'informer le Lieut Poirier pour une seule et unique raison je ne voulais pas écoeuré l'état major avec le comportement répétitif de Monsieur Samson, mais ce dernier n'a jamais arrêté de raccrocher quand il entendait ma voix. » (sic)

[27] Le capitaine Samson nie les allégations de la plaignante. Il ne lui a jamais raccroché la ligne au nez. Lorsqu'il fait un appel, il laisse sonner quatre coups quand il a le temps, sinon il raccroche avant. Il n'attend pas toujours que l'appel soit transféré. Il préfère tenter de rejoindre la personne à qui son appel est destiné sur son cellulaire ou sur son paget. Lui-même fait beaucoup d'appels à partir de son cellulaire et son numéro est confidentiel. Depuis la plainte, il téléphone plus souvent directement au numéro de cellulaire de la personne qu'il veut joindre. Il affirme que la plaignante a transféré des appels de sa part pendant la période visée.

[28] Le capitaine Samson ajoute que la plaignante lui a déjà reproché, en janvier 2004 et en avril 2006, de lui raccrocher la ligne au nez. En janvier 2004, il était à son bureau. Il reçoit un appel de la plaignante qui lui reproche de lui raccrocher la ligne au nez et l'insulte. Elle l'engueule au téléphone. Il n'a pas pris de mesures à la suite de cet appel, en raison du caractère impulsif de la plaignante et parce qu'il avait d'autres dossiers prioritaires. Il dit s'être alors questionné sur le fonctionnement du système téléphonique. La plaignante n'a fourni aucun témoignage sur cet événement. En avril 2006, la plaignante est entrée dans son bureau sans cogner, sans rendez-vous, alors qu'il était au téléphone. Elle lui dit, en ouvrant la porte violemment, « *as-tu fini de m'écoeurer hostie de trou de cul* ». Elle crie et l'accuse de lui avoir raccroché la ligne au nez. Il termine son appel et lui dit de sortir de son bureau. Cette visite l'a inquiété davantage que l'appel de janvier 2004 en raison de la colère de la plaignante. Il dit avoir vérifié le fonctionnement du système téléphonique avec le lieutenant Poirier et d'autres officiers. Il n'a pas fourni d'explications à la plaignante sur le système téléphonique car elle l'engueulait. Le capitaine Samson confirme qu'à une occasion, vers 2005, il a raccroché la ligne en disant « *laisse-faire le v'la* », car le sergent Saumure, à qui il voulait parler, arrivait devant sa porte.

[29] Madame Paré, le sergent Saumure, le lieutenant Thibault et le lieutenant Poirier témoignent aussi sur les appels téléphoniques. Madame Paré affirme que les appels ont commencé après l'événement des fleurs pour se poursuivre jusqu'au grief. Elle a eu connaissance des appels reçus par la plaignante car lorsque ça arrivait, le visage lui changeait, elle devenait rouge et avait des larmes aux yeux. La plaignante disait alors que Samson venait encore de lui raccrocher au nez. Madame Paré soutient avoir demandé à la plaignante si elle désirait déposer un grief et lui avoir suggéré de prendre note des appels. Elle se souvient d'une seule fois où le téléphone aurait raccroché lorsqu'elle répondait.

[30] Sur les appels téléphoniques, le sergent Saumure dira pour sa part que la plaignante lui a mentionné qu'à l'occasion quand elle décrochait le téléphone, ça raccrochait à l'autre bout de la ligne. Elle disait que c'était Jean-Marie Samson. Elle

était mécontente. Il lui a dit qu'après quelques sonneries il n'était pas anormal que la personne raccroche. Le sergent Saumure ne dit rien d'autre sur les appels téléphoniques et ne situe pas dans le temps cette mention de la part de la plaignante. Le lieutenant Thibault est arrivé au quartier général en septembre 2006. La plaignante ne lui a rapporté aucun problème entre elle et le capitaine Samson à compter de cette date. Par ailleurs, le lieutenant Thibault dit avoir été témoin, en d'autres circonstances, d'appels où la ligne raccrochait. Il n'en connaît pas la provenance.

[31] Le lieutenant Poirier a bien reçu le courriel du 2 avril 2004. Il répond à la plaignante la journée même en se questionnant s'il est possible que le capitaine Samson évite d'entrer en contact avec elle. À l'audience, le lieutenant Poirier mentionne avoir fait ce commentaire car il avait comme information qu'à la suite de l'événement de l'ascenseur, le commandant Lafleur avait demandé au capitaine Samson d'éviter les contacts avec la plaignante. La plaignante lui répond, toujours par courriel, que ces agissements nuisent à son travail et qu'elle sent du harcèlement :

> « D'après votre question, J'ose croire, Monsieur Poirier, que vous n'avez pas saisi l'envoi de mon message.
>
> (Est-il possible qu'il évite tout simplement d'entrer en contact avec moi)? Je crois que non, car nous sommes dans un milieu de travail, un bureau de la S.Q., chacun de nous avons un travail à faire avec responsabilité et du savoir faire. Ses agissements nuisent à mon travail. Je sens du harcèlement pur et simple. En recevant un appel de ce genre, je suis dérangée. Capitaine Samson devra comprendre qu'en téléphonant à mes patrons, il risque que se soit moi qui réponde, ils ne sont pas toujours à leur bureau. Je partage mon travail avec Louise et elle aussi n'est pas toujours là, alors il risque souvent d'entendre ma voix lui répondre. J'ai un travail à accomplir et j'essaie de bien le faire, je crois que je n'ai pas besoin de cette forme de harcèlement. » (sic)

[32] Le lieutenant Poirier déclare en avoir alors fait part au commandant Lafleur. Le 15 avril 2004, il a aussi communiqué avec madame Falardeau, responsable du dossier de harcèlement. Il fait une relance le 11 mai 2004 à madame Falardeau. Elle lui répond le 18 juin 2004 que normalement un interlocuteur devrait maintenir la communication et non la refermer. Le lieutenant Poirier dit avoir partagé cette information avec le lieutenant Lemay et le commandant Lafleur. Il n'a pas reparlé à la plaignante car, dit-il, il s'attendait à ce que son gestionnaire, le lieutenant Lemay, fasse un retour auprès d'elle. Le lieutenant Poirier dit n'avoir été avisé d'aucune autre situation avant le 21 juillet 2006.

Appel téléphonique et altercation au bureau du capitaine Samson le 21 juillet 2006

[33] Cet événement est l'élément déclencheur de la plainte et du grief de harcèlement. Selon le témoignage de la plaignante, le 21 juillet 2006, elle prend un appel et le capitaine Samson lui raccroche la ligne au nez en lui disant « *laisse faire* ».

Sur le conseil du sergent Charbonneau, elle rappelle le capitaine Samson. Elle lui dit « *t'es pas tanné* » mais il s'accroche sans qu'elle puisse terminer sa phrase. Encore sur le conseil du sergent Charbonneau, elle monte au 3ième étage au bureau du capitaine Samson, pensant qu'ils pouvaient régler le problème.

[34] Le bureau du capitaine Samson a une porte qui donne sur le corridor et une porte qui communique avec le bureau de sa secrétaire. La plaignante affirme être entrée par la porte du bureau de la secrétaire, sans cogner. Elle trouve normal de ne pas cogner avant d'entrer. Debout devant le bureau du capitaine Samson, la plaignante lui dit « *t'es pas écoeuré de m'écoeurer* ». Le tribunal souligne le ton agressif utilisé par celle-ci pour illustrer la scène. Le capitaine Samson se lève. La plaignante dit qu'il a l'air violent. Elle a peur et sort du bureau. Le capitaine Samson ne dit rien et la suit de près. La plaignante se dirige vers le bureau du commandant Lafleur. Elle sent le souffle du capitaine Samson dans son dos. Une étudiante qui remplace une secrétaire est présente dans le bureau du commandant Lafleur. Le commandant Lafleur n'est pas là. Le capitaine Samson se tient dans le cadre de la porte du bureau du commandant Lafleur. La plaignante est paniquée. Elle se retourne pour sortir et le capitaine Samson lui dit « *tu aurais besoin d'aide au personnel* », ce à quoi elle répond que c'était lui qui en avait besoin. Le capitaine Samson lui dit aussi qu'il lui fera une lettre. Elle lui demande une lettre de quoi, lui dit qu'il est dans l'erreur et lui reproche de lui avoir raccroché la ligne au nez. Elle ajoute que le sergent Charbonneau a été témoin de l'appel. Il n'y a pas d'autre échange et elle quitte l'étage.

[35] En contre-interrogatoire, la plaignante dit que le capitaine Samson était face à l'escalier lorsqu'il lui a dit qu'il lui ferait une lettre. Elle lui a répondu sans crier. Questionnée sur son motif d'aller confronter le capitaine Samson alors qu'elle disait avoir peur de lui, la plaignante souligne qu'elle n'avait pas peur de lui avant, mais qu'elle l'évitait, le craignait depuis l'événement de l'ascenseur. Elle avait un peu peur mais était capable d'aller le rencontrer car elle le connaissait depuis longtemps.

[36] Le capitaine Samson confirme avoir reçu la visite de la plaignante le 21 juillet 2006, mais nie lui avoir raccroché la ligne au nez. Le 21 juillet 2006, les deux portes de son bureau sont fermées. Il travaille à rédiger un document. La porte du local 3.21 s'ouvre de façon énergique et le scénario d'avril 2006 se répète. La plaignante le traite encore une fois « *d'hostie de trou de cul* ». Elle est enragée et hystérique. C'est comme si une bombe tombait dans son bureau. Il se demande même si elle va le gifler. Il lui ordonne de sortir sur un ton directif. Elle fait un autre pas vers lui. Il se lève et réitère sa demande de sortir, ce qu'elle fait. Elle parle fort et dit qu'elle va aller voir une autre chemise blanche. Il la regarde de sa porte de bureau. Elle se dirige vers le bureau du commandant. Il la suit à 15 ou 20 pieds de distance car il est inquiet pour la stagiaire dans le bureau du commandant. La plaignante crie encore dans le bureau du commandant. Il s'approche et lui dit qu'il est le seul officier sur place, de sortir du bureau du commandant. Il se recule pour la laisser sortir. Elle crie « *tu vas voir ça va te coûter cher* ». La capitaine Samson dit qu'il est épuisé, qu'il faut que ça aboutisse, il lui dit « *c'est quoi ton crisse de problème* ». Elle lui fait deux doigts d'honneur. Il lui dit qu'il

va lui faire une lettre d'avertissement et lui dit « *Clairette t'as besoin d'aide, appelle l'aide au personne, fait quelque chose* ». Il retourne à son bureau. Marie-Danielle Pied Wagner vient à sa rencontre et le réconforte.

[37] Madame Marie-Danielle Pied Wagner, témoin d'une partie de la scène, est appelée à témoigner par la partie patronale. Le 21 juillet 2006, elle est dans son bureau et entend la plaignante crier. Elle crie très fort. Le témoin sort de son bureau et voit la plaignante qui marche vers les bureaux de l'administration. Elle crie toujours. Madame Pied Wagner ne se souvient pas des mots prononcés, mais la plaignante semble extrêmement fâchée. Le capitaine Samson est devant sa porte de bureau. Il a l'air stupéfait. Il ne parle pas. Le témoin ne se souvient pas de la suite. Elle ne sait pas si la plaignante est descendue ou est allée aux bureaux de l'administration. En contre-interrogatoire madame Pied Wagner dira que la plaignante se dirigeait vers le local 3.35.

[38] Le 21 juillet 2006 à 9 h 58, la plaignante avise le lieutenant Poirier des événements en lui envoyant un courriel, copie conforme à l'inspecteur Raymond et au commandant Lafleur :

> « Je m'excuse de vous déranger mais je crois qu'il est de mon devoir de vous en aviser. Nous sommes vendredi le 21 juillet 2006. Je suis à mon bureau, je travaille à l'ordinateur et je reçois un appel téléphonique du Capt Samson car je vois sur mon afficheur que c'est lui. Je réponds et il me dit "laisse faire" et raccroche. Je lui téléphone pour lui dire de me répondre convenable et il raccroche. Je monte le voir se lève de son bureau marche en arrière de moi de très près jusqu'au bureau du capitaine Raymond dans l'espoir qu'il soit là mais la secrétaire me réponds qu'il est absent et là le capitaine Samson me dit que je devrais consulté l'aide au personnel et qu'il va me rédigé une lettre, moi je n'ai aucun problème mais lui je crois qu'il devrait agir autrement car il réclame le respect des autres alors que lui ne respecte même pas sa propre personne. Le sgt Charbonneau fut témoin de l'appel. Si son harcèlement n'arrête pas j'écrirai directement au Directeur général de la Sûreté. Je fais mon travail le plus responsable possible je n'ai pas de temps à perdre avec ce personnage. J'attends une réponse sérieuse de votre part.
>
> Je m'excuse de vous faire perdre votre temps si précieux mais je crois que le mien l'est tout autant. » (sic)

[39] La plaignante déclare qu'au moment du dépôt de la plainte, ses collègues de travail et son supérieur immédiat étaient au courant de la situation. Elle nomme madame Paré, l'enquêteur Hopson, le sergent Sommers, l'agent Lessard et le lieutenant Lemay. Elle dit ne pas avoir porté plainte auparavant car elle ne voulait pas faire de tort au capitaine Samson. Elle dit avoir fait confiance au lieutenant Poirier et croit qu'il a fait son travail mais que le capitaine Samson a continué sans que la direction soit au courant.

Appel téléphonique chez la plaignante le 27 juillet 2006

[40] La plaignante affirme avoir reçu un appel chez elle dans la nuit du 26 juillet au 27 juillet 2006, à 4 h 34. La personne a raccroché lorsqu'elle a répondu. La plaignante a composé *69 pour savoir d'où provenait l'appel. Il s'agissait d'un numéro qui ne pouvait recevoir d'appels. La plaignante soutient qu'il s'agit du capitaine Samson. La plaignante dit n'avoir jamais reçu de tel appel auparavant à son domicile. Le conjoint de la plaignante n'a pas témoigné sur cet événement. Le capitaine Samson nie avoir appelé chez la plaignante.

Absence à la réunion du 3 avril 2007 et avis disciplinaire remis à la plaignante en avril 2007

[41] Le 13 avril 2007, la plaignante a reçu un avertissement écrit daté du 5 avril 2007 et signé par le lieutenant Thibault :

> « Madame,
>
> Suite à de récents propos que vous avez tenus envers une de vos collègues de travail, nous souhaitons vous faire un rappel concernant votre obligation de courtoisie et de civilité envers les autres salariés de la Sûreté du Québec.
>
> Dans un premier temps, nous souhaitons vous rappeler que vous devez utiliser un langage approprié et adopter une attitude respectueuse envers vos collègues de travail, et ce, en tout temps.
>
> Nous comptons sur votre collaboration afin que vous adoptiez des comportements et attitudes conformes aux attentes exprimées par votre employeur, et ce, afin de favoriser un environnement de travail sain. »

[42] L'événement du 6 février 2007 auquel fait référence cet avis est confirmé par la plaignante. Une altercation est alors survenue entre elle et madame Paré au sujet du service à la clientèle. La plaignante dit que l'affaire a été réglée avec madame Paré. Madame Paré confirme ne pas avoir porté plainte et dit s'être arrangée par la suite avec la plaignante. Le capitaine Samson a été témoin de l'événement. La plaignante disait de madame Paré, en sacrant, qu'elle « *ne comprenait rien ni du cul ni de la tête* ». La plaignante a ensuite dit « *m'a la tuer tabarnak* ». Le capitaine Samson a signalé l'événement à l'inspecteur Raymond car ce genre de propos ne se tolère pas. Il n'est toutefois pas intervenu car il ne voulait pas se mêler d'un conflit qui impliquait la plaignante.

[43] L'inspecteur Raymond a donné instruction au lieutenant Thibault de remettre un avertissement à la plaignante. Le capitaine Samson n'a pas été mêlé à cette décision. Le lieutenant Thibault a tardé à remettre cet avertissement en raison des problèmes au service à la clientèle, compte tenu que la plaignante était une des deux personnes qui travaillaient au service à la clientèle. À la fin mars ou début avril 2007, l'inspecteur

Raymond l'a avisé qu'il fallait traiter le dossier du service à la clientèle et celui de la mesure disciplinaire de façon séparée. Le lieutenant Thibault a donc remis l'avertissement à la plaignante.

[44] La plaignante croit que cet avertissement découle plutôt de son absence à la réunion du 3 avril 2007. Cette réunion visait à régler une problématique reliée au service à la clientèle au comptoir. Les personnes convoquées à la réunion étaient la plaignante, madame Paré, le lieutenant Thibault, l'inspecteur Raymond et le capitaine Samson. Le capitaine Samson n'a pas organisé cette réunion mais y a été convoqué. Selon la preuve, il n'a aucunement été mêlé à la question de savoir si la plaignante devait oui ou non y assister. La plaignante a été avisée par le lieutenant Thibault et par madame Danielle David qu'elle devait se présenter à cette réunion. Le 3 avril, la plaignante a rencontré son médecin et a justifié son absence avec un certificat médical. À l'audience, la plaignante dit qu'elle était incapable de se retrouver dans le même local que le capitaine Samson, qu'il était au-dessus de ses forces de respirer le même air que lui.

Assignation d'un policier au service à la clientèle à l'été 2007

[45] Madame Paré et la plaignante ont longuement témoigné sur la problématique reliée à l'assignation d'un policier au service à la clientèle. Cette problématique existait depuis l'automne 2006. La plaignante dit qu'elle vivait du stress continuel pour ce motif. L'après-midi du 16 août 2007, la plaignante apprend que l'agente Lord normalement assignée au service à la clientèle pour le lendemain avait reçu une autre assignation. Se basant sur une conversation téléphonique entre l'agente Lord et le capitaine Samson, conversation qu'elle a entendue pour s'être trouvée près de l'agente Lord, la plaignante déclare que le capitaine Samson a refusé d'assigner un agent. La plaignante quitte à 16h. Elle hésite à entrer travailler le lendemain car elle craint qu'il n'y ait pas de policier assigné au service à la clientèle.

[46] Le capitaine Samson témoigne sur le contenu des conversations téléphoniques. Il a dit à l'agente Lord que dès qu'il aurait une chance il trouverait un policier, mais que pour l'instant il ne pouvait lui fournir un nom. L'agente Lord le rappelle 15 minutes plus tard pour avoir le nom. Il lui explique qu'il n'a pas eu le temps. Finalement, il fait entrer de vacances un policier pour lui donner cette assignation. Il explique ce délai par la surcharge de travail car 1500 policiers étaient assignés à la surveillance et protection à Montebello pour la visite du président Bush.

Altercation lors du départ à la retraite de la plaignante en mars 2008

[47] Le 26 mars 2008 était la dernière journée de travail de la plaignante. Elle décide d'aller saluer le capitaine Samson, encouragée dans cette démarche, dit-elle, par le lieutenant Thibault. Elle ne cogne pas avant d'entrer dans son bureau. Selon le témoignage de la plaignante, elle dit au capitaine Samson qu'elle quitte et qu'elle aimerait le saluer pour les bonnes années qu'ils ont connues. Il lui répond, en parlant

entre ses dents pour que personne n'entende, « *t'a pas de classe va-t-en crisse ton hostie de camp* ». Elle sort du bureau comme le lieutenant Thibault arrive. Elle lui dit qu'il avait raison, que le capitaine Samson n'a pas de classe, répète la même chose à la secrétaire et quitte.

[48] Selon le capitaine Samson, il remarque la présence de la plaignante lorsqu'elle est dans son bureau, devant lui. Il ne sait pas comment réagir car dans son esprit le même scénario se répète. Il se voit mal appeler à l'aide, compte tenu de sa position hiérarchique au quartier général. La plaignante lui dit que malgré ce qui s'était passé, elle tenait à lui dire qu'elle avait été contente de le connaître. Il répond « *oui, c'est dit, ça va, tu peux sortir de mon bureau* ». Cette réponse met la plaignante en colère. Elle lui dit sur un ton colérique « *hostie que t'a pas de classe* » et lui fait deux doigts d'honneur. Il répond que la classe, elle ne l'avait pas démontrée.

[49] Le lieutenant Thibault se souvient de cette dernière journée. Il n'a pas parlé spécifiquement du capitaine Samson à la plaignante, ni proposé de l'accompagner pour cette visite. Il a toutefois été convoqué pour se rendre au bureau du capitaine Samson vers la fin de l'avant-midi. La plaignante sortait de son bureau. Elle a dit quelque chose comme « *y a pas de classe* ».

Suivi de la plainte de harcèlement

[50] À la suite du courriel transmis par la plaignante le 21 juillet 2006, le lieutenant Poirier, par courriel aussi, lui demande si elle a pris connaissance de la *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail*, lui indique où trouver cette politique et lui demande si elle souhaite porter plainte. Il se dit disponible pour lui donner plus d'information et lui indique aussi que madame Danielle David s'occupe du programme pour la Sûreté. Le lieutenant Poirier est le répondant sur place de l'application de la politique contre le harcèlement. Le 21 juillet toujours, le sergent Charbonneau mentionne au lieutenant Poirier que la plaignante est instable émotivement et de s'en occuper. Le commandant Lafleur est avisé le jour même du contenu du courriel. Le 21 juillet 2006 est un vendredi. Le mardi suivant, soit le 25 juillet, la plaignante dépose sa plainte et le 27 juillet, le jeudi, elle dépose son grief.

[51] Le lieutenant Poirier dit avoir rencontré la plaignante aux dates et dans les circonstances suivantes :

a) Le 26 juillet 2006, il rencontre la plaignante à son poste de travail. Il lui parle du programme d'aide aux employés.

b) Le 27 juillet 2007, une rencontre a lieu à son bureau avec la plaignante et madame Paré. Le lieutenant Poirier explique que le capitaine Samson quitte pour vacances le vendredi et qu'il travaille actuellement sur une opération spéciale, à l'extérieur du bureau. Il avise la plaignante des mesures transitoires, c'est-à-dire que le commandant Lafleur a avisé le capitaine

Samson d'éviter les contacts avec elle. Il lit un extrait de la *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail.* L'extrait dit que si une personne « *décide d'utiliser un autre recours, l'application de la procédure interne de traitement des plaintes de harcèlement pourra être suspendue jusqu'à la finalisation des autres recours* ». Il considère qu'il s'agissait d'une information à donner mais dans les faits, le traitement de la plainte a continué. La plaignante ne lui a pas mentionné avoir reçu un appel à la maison. Si elle l'avait fait, il lui aurait recommandé de porter plainte à la police.

c) Il rencontre la plaignante avant qu'elle parte en vacances. La rencontre a lieu devant le poste de travail de la plaignante et fut très brève. Il lui dit qu'il ne peut rien faire avant le retour de vacances du capitaine Samson, qu'il s'en occupera après les vacances quand tout le monde sera là.

d) Il rencontre la plaignante à son retour de vacances. Il l'informe qu'il y a de la mortalité dans la famille du capitaine Samson et que ce dernier sera rencontré à son retour au travail.

e) Le 31 octobre 2006, une rencontre a lieu à son bureau avec la plaignante et madame Paré. Il remet la lettre du 11 octobre à la plaignante en mains propres. Les attentes signalées au capitaine Samson ont été de maintenir un niveau de fonctionnalité dans ses communications. Le lieutenant Poirier déclare que selon lui, la plaignante était satisfaite. Madame Paré, présente à titre de déléguée syndicale, semblait aussi satisfaite. La plaignante ne lui parle pas de la question de ne pas être en contact avec le capitaine Samson.

[52] Le lieutenant Poirier précise que dans tous les dossiers, les mesures transitoires demeurent jusqu'aux mesures finales. Dans le présent cas, les mesures transitoires ont été maintenues jusqu'à la signification des attentes contenues dans la lettre du 11 octobre 2006. Il n'a pas été question de mesures concernant les déplacements ou les contacts entre les deux personnes au niveau des attentes signifiées car ce n'était pas l'objet de la plainte. Il n'a d'ailleurs reçu aucun autre signalement de la part de la plaignante par la suite. Pour lui, le dossier était terminé.

[53] Le lieutenant Poirier a rencontré l'inspecteur Raymond à son retour de vacances, pour l'aviser du dépôt de la plainte de harcèlement et des mesures prises. L'inspecteur Raymond affirme qu'il était informé sur une base périodique et informait à son tour le commandant Lafleur.

[54] Madame Danielle David, responsable du dossier de harcèlement pour la Sûreté, explique la procédure de traitement des plaintes par l'employeur. La *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail* a été adoptée en 2005 par l'état-major. Elle a été présentée à tous les employés et elle se retrouve sur l'intranet. Une première démarche informelle est prévue à la politique. Le dossier est fermé si la

situation est corrigée à la suite de la démarche informelle. En cas de plainte écrite et si la démarche informelle échoue, ou si le plaignant n'est pas satisfait, ou si le plaignant refuse la démarche informelle, le dossier est référé au comité d'analyse des plaintes. Cette démarche formelle mène à une médiation ou à une enquête. Madame David affirme qu'elle offre toujours la démarche informelle en premier lieu, même lorsqu'une plainte est déposée. Elle précise qu'en démarche informelle on ne cherche pas à déterminer s'il y a vraiment eu harcèlement mais plutôt à trouver une solution au problème.

[55] Madame David a été avisée par courriel par le lieutenant Poirier, le 27 juillet 2006, de la plainte et du grief de harcèlement :

> « Bonjour Danielle
>
> Le présent courriel est pour t'informer que je viens de recevoir un grief concernant une plainte de harcèlement au travail. L'employé désire compléter également une plainte concernant notre politique sur le harcèlement au travail, en sachant que le traitement de cette plainte peut être suspendu jusqu'à la finalisation des autres recours.
>
> Cette employée fut rencontrée, le programme d'aide lui fut offert et des mesures transitoires furent mises en place (éviter tout contact entre l'employée et l'individu).
>
> La plaignante, Mme Clairette Désormeaux Marinier se plaint du comportement de cpt Jean-Marie Samson. M. Samson est le supérieur de son patron.
>
> Mme Désormeaux mentionne que depuis 3 ans, elle a des contacts professionnels difficiles avec M. Samson. Ce dernier lui raccroche la ligne au nez, attitudes déraisonnables, etc.
>
> J'ai informé Laure-Anaïs des relations de travail.
>
> Aussitôt que je reçois la plainte, je te transmets le tout. »

[56] Le 8 août 2006, le lieutenant Poirier a envoyé un suivi à madame David :

> « À : David, Danielle; Corbeil Bergeron, Laure-Anaïs
> CC : Raymond, Stéphane
> Objet : PLAINTE/GRIEF D'HARCÈLEMENT "MME CLAIRETTE DÉSORMEAUX"
>
> (...)
>
> Pour faire suite à notre conversation téléphonique, j'ai rencontré l'inspecteur Raymond qui est d'accord avec notre approche. Ce dernier rencontrera le cpt Samson à son retour de vacances au début du mois de septembre. L'inspecteur Raymond signifiera par écrit des attentes au cpt. Samson concernant ses

> communications avec Mme Désormeaux. Demain, j'informerai Mme Désormeaux de la suite de son dossier.
>
> Je vous donne un retour au début septembre. »

[57] Le 8 août aussi, madame Danielle David écrit à la plaignante par courriel. Elle explique le délai entre le 27 juillet et le 8 août par le fait qu'elle était en vacances. Le 8 août, elle accuse réception de la plainte de harcèlement et demande à la plaignante de communiquer avec elle. Elle souhaite également « *vérifier à quel point les mesures temporaires mises en place par le district pour faire cesser les comportements que vous dénonciez vous sont satisfaisantes* ». Madame David dira à l'audience avoir souligné au lieutenant Poirier que l'employeur avait l'obligation de faire cesser le harcèlement. Elle avait déjà demandé au lieutenant Poirier d'aviser la plaignante que l'employeur, dans l'immédiat, limiterait les contacts entre elle et le capitaine Samson.

[58] La plaignante a appelé madame David le 9 août. Madame David dit lui avoir expliqué les deux axes d'action dans le traitement d'une plainte, soit l'approche informelle et l'approche formelle. Elle suggère à la plaignante de tenter de régler en informel et en cas d'échec, de se tourner vers la démarche formelle et l'enquête. Selon madame David, la plaignante semble satisfaite des explications. Madame David souligne que la plaignante lui a bien mentionné avoir été informée des mesures transitoires. La plaignante a souligné qu'elle n'était pas satisfaite de la façon de faire car la rencontre avait eu lieu sur le coin du bureau. Toutefois, les mesures transitoires lui convenaient.

[59] Madame David précise qu'à l'évaluation de la plainte, le règlement souhaité était assez simple. À ce chapitre, la plaignante demandait du respect et d'être traitée de façon professionnelle. Les attentes énoncées à la plainte sont celles-ci :

> « Je n'ai aucune attente de sa part, je crois qu'une rencontre ne doit pas se faire car Monsieur Samson a trop de haine envers moi. Je ne crois pas en son honnêteté. Qu'il cesse son pouvoir d'autorité pour créer un climat malsain. Lorsqu'il logera un appel à nos bureaux et qu'il entendra ma voix qu'il me réponde comme un gestionnaire doit le faire. Moi je lui ai toujours répondu au téléphone convenablement tout en sachant fort bien que c'était lui qui appelait. Il me reste 20 mois à travailler, j'ai toujours connu des êtres de qualité à la S.Q. je ne permettrai pas à Monsieur Samson de rendre mes derniers moments négatifs. »

[60] Considérant que la plainte alléguait des gestes d'incivilité, elle a suggéré de rappeler au capitaine Samson ses obligations de civilité envers la plaignante, ce qui semblait être un moyen raisonnable de faire cesser le harcèlement. Le capitaine Samson n'a pas été rencontré à l'étape de la démarche informelle car il ne s'agit pas de déterminer s'il y a eu harcèlement. Son rôle consiste à se conformer aux attentes.

[61] Le 13 septembre, de retour de vacances, la plaignante a communiqué avec madame David par courriel pour savoir si des mesures avaient été prises au quartier général. Elle appelle madame David le 14 septembre. Selon la plaignante, cette dernière lui dit qu'elle était occupée, qu'elle devait communiquer avec le lieutenant Poirier et qu'elle la rappellerait. À cette étape de son témoignage, la plaignante affirme qu'elle ne sait pas si elle a communiqué de nouveau avec madame David. Elle nie avoir rencontré le lieutenant Poirier qui lui aurait dit que le capitaine Samson n'avait pas encore été rencontré car il était absent pour cause de mortalité dans sa famille.

[62] Madame David déclare s'être informée du suivi de dossier auprès du lieutenant Poirier. Le 20 septembre 2006, le lieutenant Poirier lui adresse un deuxième courriel, copie à l'inspecteur Raymond :

> « Un petit suivi sur le dossier, l'inspecteur Raymond devait rencontrer le capitaine Samson cette semaine. M. Samson a de la mortalité dans sa famille (mère) et ce dernier sera rencontré aussitôt que possible.
>
> J'ai informé Mme Désormeaux du cheminement du dossier et je la rencontrerai de nouveau après la rencontre de l'inspecteur Raymond avec le cpt Samson. Je vous transmettrai par la suite une copie de la lettre qui sera remise à M. Samson. »

[63] Le 26 octobre 2006, madame David s'enquiert à nouveau du suivi du dossier auprès du lieutenant Poirier. Le 31 octobre, par courriel aux mêmes personnes, le lieutenant Poirier confirme le suivi de dossier :

> « L'inspecteur Raymond a rencontré le cpt Samson et pour ma part, j'ai rencontré Mme Désormeaux en compagnie de sa déléguée syndicale, Mme Louise Paré. Mme Désormeaux est satisfaite des dispositions qui sont prises ainsi que la mise au point avec le cpt Samson. Je vous ai transmis une copie de la lettre qui fut signifiée au cpt Samson et remise à Mme Désormeaux. »

[64] Le capitaine Samson a été rencontré aux dates et dans les circonstances suivantes :

a) Le jeudi 27 juillet 2006, le commandant Lafleur rencontre le capitaine Samson. Il est convenu que le capitaine Samson prenne ses vacances une semaine plus tôt, soit dès la semaine suivante. Le commandant Lafleur demande au capitaine Samson d'éviter d'avoir des contacts avec la plaignante. Le commandant Lafleur croit que c'était sa première rencontre avec le capitaine Samson pour discuter d'une problématique concernant la plaignante.

b) Le 31 octobre, l'inspecteur Raymond rencontre le capitaine Samson. Il lui remet la lettre du 11 octobre 2006. L'inspecteur Raymond souligne au capitaine Samson qu'il veut que la gestion quotidienne se fasse de façon normale et efficace et lui demande de l'aviser si un conflit se manifeste avec

la plaignante. Le capitaine Samson répond qu'il continuera à travailler professionnellement. Pour l'inspecteur Raymond, le dossier de la plainte est clos.

[65] Cette lettre d'attente signifiée au capitaine Samson le 31 octobre est datée du 11 octobre 2006 et est signée par l'inspecteur Raymond. Elle se lit comme suit :

> « OBJET : COMMUNICATION AVEC MME CLAIRETTE MARINIER-DÉSORMEAUX
>
> Bonjour,
>
> La présente correspondance fait suite à une plainte de Madame Clairette Marinier-Désormeaux concernant une problématique que cette dernière soulève lorsqu'elle a une communication fonctionnelle avec vous.
>
> Sans présumer quoi que ce soit concernant cette plainte, je vous demande de vous assurer que vos communications, contacts ou autres avec Madame Marinier-Désormeaux se fassent d'une façon fonctionnelle.
>
> Je compte sur votre professionnalisme habituel. »

[66] Le capitaine Samson confirme les rencontres. Il n'est revenu au travail qu'à la fin du mois de septembre en raison de mortalité dans sa famille. Quant à lui, il voulait que la plaignante reçoive un avertissement pour son comportement du 21 juillet 2006. Le commandant Lafleur lui a dit de ne pas faire de lettre d'avertissement en raison de la plainte de harcèlement. Le capitaine Samson dit avoir fait une mauvaise gestion de toute cette problématique car il n'a pas signalé les écarts de la plaignante. Sa mentalité de policier exige des preuves, alors qu'il était seul dans son bureau. Il dit avoir été humilié par la plaignante.

[67] Le lieutenant Poirier et madame David confirment qu'il n'y a pas eu d'enquête sur la plainte de harcèlement. Ce n'était pas nécessaire dans ce dossier car la plaignante était satisfaite des mesures mises en place.

[68] La plaignante considère plutôt que l'employeur s'est traîné les pieds et n'a rien fait pour régler le problème. Lors de la rencontre du 27 juillet 2006, le lieutenant Poirier lui a dit qu'il ne pourrait traiter la plainte de harcèlement de la même façon s'il y avait un grief. Elle a perçu ces propos comme étant menaçants. La plaignante dit avoir signalé au lieutenant Poirier l'appel de la nuit précédente à son domicile et lui avoir demandé d'aviser le capitaine Samson de cesser. Elle nie avoir eu une deuxième rencontre avant son départ pour vacances, mais reconnaît avoir été avisée par le lieutenant Poirier qu'il ne pouvait rien faire avant le retour de vacances du capitaine Samson. Considérant que cette information lui a été donnée devant son poste de travail, elle ne qualifie pas cela de rencontre.

[69] La plaignante se réfère surtout au rapport d'enquête du syndicat, rédigé le 19 septembre 2006 par madame Chrystine Bilodeau, conseillère au service des recours au SFPQ. La plaignante et madame Paré ont été rencontrées. Le résumé de l'enquête fait référence à la plainte rédigée par la plaignante. Madame Bilodeau souligne ne pas avoir l'autorisation de rencontrer des policiers ou des gestionnaires. Le rapport d'enquête se termine par une série de recommandations :

> « Recommandations du SFPQ :
>
> Suite à l'enquête tenue, nous vous faisons part de nos recommandations pour assurer le bien être de madame Marinier Désormeaux :
>
> 1. Dans le cadre de son travail à la Sûreté du Québec, madame est appelée à répondre au téléphone pour les appels internes et externes. Donc, elle ne refuse pas de continuer à répondre;
>
> 2. Madame demande que monsieur Samson soit respectueux envers elle comme elle l'est et comme les autres le sont pour l'ensemble du personnel du district;
>
> 3. Nous recommandons que madame explique ce qu'elle a vécu, témoins à l'appui, tel que prévu au décret au niveau de l'enquête de l'employeur;
>
> 4. Nous recommandons l'application de la politique ministérielle de la Sûreté du Québec;
>
> 5. Nous recommandons que madame n'ait plus aucun contact avec monsieur Samson et ce, pour les 18 mois qu'il lui reste avant de quitter la fonction publique et ce, afin d'éviter un départ en médical, madame ayant été très atteinte par les gestes posés et les menaces voilées;
>
> 6. Nous recommandons également d'obtenir le résultat de l'enquête de l'employeur contenant les mesures ainsi que les actions prises en lien avec la plainte de 2006;
>
> 7. Nous déposerons également notre enquête à madame Danielle David, responsable du dossier « Harcèlement » à la Sûreté du Québec. (...) »

[70] Madame Bilodeau confirme que le syndicat a recommandé comme mesure préventive qu'il n'y ait plus de contact entre les deux personnes. Madame Bilodeau a parlé à madame David. Madame David n'a ni confirmé ni infirmé les recommandations du syndicat. Madame Bilodeau n'a pas reçu de rapport ou de recommandations de l'employeur par la suite.

[71] La plaignante dit avoir reçu par courrier interne copie de la lettre du 11 octobre 2006. Elle nie qu'il y ait eu une rencontre avec la direction le 31 octobre 2006. Le témoignage de madame Paré est au même effet. La plaignante ne se souvient pas avoir dit au lieutenant Poirier être satisfaite de la lettre du 11 octobre 2006. Elle ajoute

que jamais personne ne lui a demandé si elle était satisfaite. La plaignante dit aussi que personne chez l'employeur ne lui a parlé des recommandations du syndicat et que jamais l'employeur ne lui a dit de ne pas suivre ces recommandations. Elle ne s'est pas questionnée sur le fait que la lettre du 11 octobre 2006 n'interdise pas les contacts entre le capitaine Samson et elle-même. Elle l'explique en disant qu'elle ne faisait plus confiance à la direction ni à madame David. La plaignante déclare s'en être tenue aux recommandations du syndicat. Elle a pris des arrangements avec ses collègues et son patron pour ne plus prendre aucun appel du capitaine Samson. La plaignante ajoute qu'en plus de madame Paré, le lieutenant Lemay, le sergent Charbonneau et le lieutenant Thibault répondaient à sa place. Elle dit qu'à sa connaissance, la direction n'a rien fait pour éviter les contacts entre elle et le capitaine Samson. Madame Paré confirme qu'elle répondait au téléphone pour la plaignante et allait aussi à la poste au 3ième étage.

[72] L'employeur a aussi présenté en preuve le suivi fait par madame David après le 31 octobre 2006. Le 21 novembre 2006, madame David envoie un courriel à la plaignante pour l'inviter à communiquer avec elle. Elle demande à la plaignante si elle est satisfaite :

> « Bonjour madame,
>
> J'aimerais discuter avec vous de votre plainte de harcèlement psychologique... on m'informe que vous avez été rencontrée pour vous faire part des suites données à votre plainte.
>
> Plus spécifiquement, j'aimerais vérifier si vous êtes satisfaite des démarches entreprises et si la problématique vécue semble réglée (ou résorbée).
>
> Je suis à mon bureau aujourd'hui jusqu'à 16h00 et demain, je suis disponible entre 14h00 et 16h30, en attente de votre appel. Vous pourrez également me joindre vendredi en après-midi.
>
> J'attends votre appel afin d'apporter des correctifs à votre situation si le tout n'a pas répondu à vos attentes dans ce dossier. »

[73] Madame David déclare que la plaignante l'a effectivement rappelée et lui a confirmé que le règlement répondait à son besoin. La plaignante l'a toutefois engueulée parce que le dossier avait pris trois mois pour se régler. Madame David a été surprise de la réaction de la plaignante car elle considérait que les délais de traitement étaient corrects. Ils étaient de fait inférieurs aux délais moyens à cette époque. Madame David a aussi précisé à la plaignante que son dossier était fermé mais qu'il serait conservé pendant cinq ans advenant un nouvel événement. Elle l'a aussi avisée qu'elle ferait des suivis aux trois, six et douze mois. Elle a invité la plaignante à communiquer avec elle pour l'informer de tout nouvel événement. La plaignante confirme l'appel. Elle affirme s'être déclarée satisfaite des mesures prises car son syndicat et elle avaient pris les moyens nécessaires pour éviter les contacts avec le capitaine Samson.

[74] Madame David fait un autre suivi le 20 mars 2007. Elle écrit à la plaignante :

> « Objet : suivi de votre dossier
>
> Bonjour madame,
>
> Votre plainte en harcèlement psychologique déposée à l'encontre de monsieur Jean Marie Samson est fermée depuis plus de 3 mois, puisque des mesures ont été prises par le district afin de vous fournir un milieu de travail exempt de harcèlement.
>
> Toutefois, j'aimerais vérifier avec vous si l'entente prise et les dispositions mises en place sont toujours suffisantes. J'aimerais notamment savoir si il y a eu de nouveaux événements ou si tout se passe bien. (...) »

[75] À ce courriel, la plaignante répond le jour même :

> « Bonjour Madame David,
>
> Je peux vous dire que ça va bien. Je n'ai pas de contact avec Monsieur Samson, le seul qui existe c'est qu'il se présente souvent à mon bureau pour rencontrer mon responsable. Je vous informe que mardi prochain le 27 mars il doit y avoir une réunion entre l'Inspecteur Raymond, Monsieur Samson, Lieut Thibault ma collègue de travail Madame Paré et moi. J'ai informé mon responsable le Lieut Thibault que lui a informé l'inspecteur Raymond que je refusais d'être présente vu la présence de Monsieur Samson. Le Lieut Thibault m'informe qu'il n'a reçu aucun message de l'Inspecteur Raymond à savoir, s'il exige quand même ma présence vu celle de Monsieur Samson. Je crois qu'il ne prenne pas ça au sérieux mais je peux vous dire que je ne serai pas présente, car en aucun moment je veux être en contact avec cedit Monsieur car moi je sais ce que j'ai vécu et je ne dépenserai pas d'énergie. La réunion ça fait trois fois qu'elle est remise et je refuse à chaque fois sans jamais avoir de réponse. QU'EN PENSEZ-VOUS : IL NE FAUT PAS OUBLIER QUE J'AI PORTÉ PLAINTE D'HARCÈLEMENT ET QUE J'AI FAIT UN GRIEF, ALORS JE CROIS QU'IL DEVRAIT PRENDRE ÇA UN PEU PLUS SÉRIEUSEMENT. C'EST MON AVIS, JE VEUX QU'ON LE RESPECTE. »

[76] Questionnée sur la première partie de ce courriel où elle affirme que ça va bien, la plaignante dit qu'elle ne faisait plus confiance, que les documents ne lui font ni chaud ni froid, qu'elle « *a décroché d'eux après la plainte de harcèlement* ». Elle a dit que ça allait bien parce que ça ne la tentait pas de dire que ça n'allait pas bien, elle n'avait plus confiance, son seul but était de se rendre au 26 mars 2008. Par contre, dans ce même courriel du 20 mars 2007, la plaignante évoque la réunion à laquelle elle ne veut pas assister parce que le capitaine Samson y est aussi convoqué. Madame David a parlé à la plaignante à la suite de ce courriel. La plaignante la réfère à la recommandation du syndicat d'éviter les contacts avec le capitaine Samson. Madame David note que depuis trois mois la plaignante a des contacts occasionnels avec le mis en cause et que

ça se passe bien. Elle précise à la plaignante qu'une absence pourrait être considérée comme de l'insubordination.

[77] La plaignante demande à madame David un résumé écrit de leur conversation. Madame David n'envoie pas ce résumé, mais envoie plutôt la lettre du 22 mai 2007 qui a pour objet la plainte en harcèlement psychologique logée par la plaignante. Cette lettre, en plus de résumer les actions prises par l'employeur à la suite de la plainte de harcèlement, souligne qu'il n'a jamais été question d'éviter à la plaignante tout contact avec le capitaine Samson. Madame David y souligne aussi qu'aucun nouvel incident n'a été signalé.

[78] La plaignante affirme au tribunal qu'elle n'a pas informé l'employeur qu'elle considérait que d'autres gestes de harcèlement s'étaient produits parce qu'elle n'avait pas confiance.

Preuve sur les conséquences

[79] En octobre 2003, la plaignante s'est sentie jugée et accusée inutilement par le capitaine Samson. Les appels ont commencé par la suite. En février 2004, elle a compris qu'il ne s'amusait pas. Elle dit avoir ressenti un sentiment d'impuissance, de perte de confiance et de frustration. Le 21 juillet 2006, elle s'est sentie agressée et violentée. Son milieu de travail était devenu une prison, elle ne pouvait plus circuler en toute liberté. La plaignante affirme qu'elle vivait ses journées dans la peur. Ses déplacements étaient calculés. Elle craignait de prendre l'ascenseur ou l'escalier seule. Elle craignait de répondre au téléphone ou que quelqu'un demande pour le capitaine Samson à la réception. Elle parle de la gêne de demander à quelqu'un de répondre à sa place. Elle souligne aussi l'humiliation de se faire raccrocher la ligne au nez. La plaignante ajoute avoir vécu de l'isolement. Elle ne pouvait plus assister aux activités de bureau. Elle y assistait uniquement quand son conjoint l'accompagnait, ce qui la sécurisait. Madame Paré affirme avoir vu pleurer la plaignante sur les lieux du travail, lorsque le capitaine Samson lui fermait la ligne ou lorsqu'elle avait à le rencontrer. Ça travaillait mal, dit-elle. Invitée à préciser, la plaignante dit que la peur de rencontrer le capitaine Samson existait depuis février 2004.

[80] La plaignante a consulté une thérapeute pour l'aider à gérer la situation. Elle dépose un reçu de 1 450 $ signé par Imalda Malo-Brazeau, daté du 27 novembre 2007, pour 27 rencontres de psychothérapie. Les dates des rencontres ne sont pas précisées sur le reçu. Selon le témoignage de la plaignante, elles ont eu lieu entre avril 2006 et novembre 2007. La plaignante dit que cette thérapeute lui a donné les outils pour regagner son estime, contrôler sa sensibilité au travail, gérer sa déception face à l'inaction de la direction et l'aider à se tenir debout et à entrer au travail chaque matin. La plaignante dit éprouver encore de la difficulté aujourd'hui. La plaignante ajoute qu'en raison des événements décrits elle utilisait ses journées de maladie, soit une journée par mois, pour prendre du recul. Elle était fatiguée et angoissée. Sur l'ensemble des journées de maladie, seuls les rendez-vous annuels avec le médecin et le dentiste ne

sont pas en lien avec les événements. L'employeur, sans toutefois admettre le bien-fondé de cette réclamation, admet que la plaignante a pris 45 jours de maladie entre le 8 octobre 2003 et le 26 mars 2008, Le relevé des absences en maladie est déposé. Il correspond à 15.5 jours en 2003 (dont 13.5 avant le 8 octobre), à 8.5 jours en 2004, à 7.5 jours en 2005, à 9.5 jours en 2006, à 10.5 jours en 2007 et à 5 jours en 2008. La répartition de ces journées maladie pour chaque année est aussi fournie. Cette répartition des jours est variable en ce sens que la plaignante peut ne pas être absente pour deux ou plusieurs mois consécutifs, mais peut aussi être absente plusieurs jours dans le même mois. Les absences semblent avoir légèrement augmenté après juillet 2006.

[81] Monsieur Désormeaux est le conjoint de la plaignante. Il a été policier et enquêteur à la SQ pendant 27 ans. Il n'a pas été témoin des événements entre la plaignante et le capitaine Samson. Il a discuté avec la plaignante des événements de façon contemporaine à ceux-ci. Il dit que ça n'a jamais arrêté, « *même dans le présent il n'y a rien qui a arrêté* ». Avant octobre 2003, la plaignante était heureuse d'aller travailler. Elle aimait son travail. Le comportement de la plaignante a changé énormément à partir du début des événements. Elle est devenue anxieuse, éprouvait de la difficulté à dormir, était impatiente et pleurait souvent. Elle ne voulait plus aller travailler et avait une peur bleue de rencontrer le capitaine Samson. Elle n'allait plus aux rencontres sociales sauf s'il l'accompagnait. La plaignante a consulté une psychothérapeute pendant un certain temps, ce qui l'a aidée. Aujourd'hui dans l'ensemble ça va mieux.

[82] Le capitaine Samson affirme avoir rencontré la plaignante à l'extérieur du bureau entre octobre 2003 et mars 2008. Lors d'un party de Noël, elle s'est assise à la table voisine à la sienne, dos à lui, alors qu'une dizaine de tables étaient libres. Il ne s'est rien passé et tout le monde avait l'air de s'amuser. La plaignante a assisté à un dîner de groupe au restaurant pendant la période des fêtes en 2007, en sa présence. Elle a aussi répondu à l'invitation du commandant à la salle des officiers. Elle n'a pas fait de cas de sa présence dans cette salle. Il ajoute qu'en avril 2007, la plaignante et madame Paré ont organisé un bien cuit pour le départ de Serge Bouchard. Madame Paré lui a demandé d'être le maître de cérémonie. En contre preuve, la plaignante nie ce dernier fait quand à l'organisation du bien cuit.

[83] Au moment de sa retraite, la plaignante a offert ses services à l'employeur. Elle déclare au tribunal avoir fait cette offre écrite à la demande du lieutenant Thibault. Ce dernier lui a dit qu'elle pourrait décider plus tard si elle voulait retourner travailler ou non. Elle ne croit pas qu'elle serait retournée travailler en présence du capitaine Samson, elle ne sait pas. Ce n'était pas le milieu de travail qui la harcelait mais lui. Le lieutenant Thibault affirme plutôt que la plaignante lui a mentionné qu'elle était désireuse de poursuivre à un rythme différent. Il lui a dit de mettre ses disponibilités par écrit.

DISPOSITIONS CITÉES

[84] De la convention 2003-2010 :

1-4.17 Aux fins de la présente convention collective, le harcèlement psychologique est celui défini par la *Loi sur les normes du travail.*

1-4.18 La violence physique réfère à l'usage de brutalité, tels des coups ou des contraintes physiques, à l'endroit d'un objet ou à l'égard d'un employé ou de toute autre personne, dans le but d'intimider et de contraindre.

1-4.19 L'employeur et le syndicat conviennent de collaborer en vue de favoriser un milieu de travail exempt de discrimination, de harcèlement sexuel, de harcèlement psychologique ou de violence physique.

Le sous-ministre et le syndicat discutent au comité mixte ministériel de relations professionnelles prévu à l'article 2-10.03 de tout projet ou de tout besoin de sensibilisation du personnel. Ces projets peuvent prendre la forme de campagnes d'information, de conférences ou de tout autre moyen répondant aux besoins. La mise en œuvre de tels projets relève de l'employeur. Cependant, le syndicat convient de participer à leur promotion.

1-4.20 Lorsqu'il est porté à la connaissance du sous-ministre un cas de discrimination, de harcèlement psychologique ou de violence physique, celui-ci prend les moyens raisonnables pour que cesse une telle situation.

Lorsque le sous-ministre traite de la plainte d'un employé, il peut procéder à une enquête au cours de laquelle il rencontre le plaignant. Le cas échéant, ce dernier, s'il le désire, peut se faire accompagner d'un représentant désigné par le syndicat et libéré, à cette fin, sans perte de traitement.

[85] De la *Charte des droits et libertés de la personne,* L.R.Q. c. C-12 :

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

[86] De la *Loi sur les normes du travail,* L.R.Q. c. N-1.1 :

81.18 Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

81.19 Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

123.7. Toute plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite.

L'ARGUMENTATION

Argumentation de la procureure syndicale

[87] La procureure syndicale présente son argumentation en trois points, soit un résumé du droit applicable, un rappel de certains éléments de preuve et l'argumentation sur le quantum.

[88] Sur le droit applicable, le syndicat se réfère à la convention et aux dispositions sur le harcèlement de la *Loi sur les normes du travail*. L'adoption de ces dernières dispositions en juin 2004 confirmait en grande partie les critères déjà exigés par la jurisprudence. L'article 81.19 impose à l'employeur une obligation de prévention et de faire cesser. La collaboration prévue à la clause 1-4.19 de la convention ne transfère pas le fardeau sur les épaules du syndicat. La procureure syndicale s'arrête aux cinq éléments compris dans la définition de harcèlement et reprend l'analyse qu'en font les décideurs particulièrement dans trois sentences déposées[1]. Elle souligne que le harcèlement n'a pas besoin d'être incessant. La pause ou la trêve ne fait pas cesser le harcèlement, qui s'est poursuivi dans ce cas jusqu'en mars 2008.

[89] Le délai d'exercice du recours est de 90 jours de la dernière manifestation. La preuve d'une conduite harcelante plus longue est toutefois généralement acceptée, tel que confirmé par la jurisprudence citée[2]. Les faits postérieurs au grief sont aussi admissibles[3]. Différentes manifestations peuvent constituer une même conduite de harcèlement.

---

1 *Syndicat des employées et employés de métiers d'Hydro-Québec, section locale 1500 SCFP – FTQ et Hydro-Québec*, D.T.E. 2008T-74; *Association du personnel de soutien du Collège A et Collège A*, D.T.E. 2007T-660; *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » ltée*, 2006 QCCRT 0601.

2 *Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) et Québec (Ministère des Affaires municipales et de la Métropole)*, D.T.E. 2006T-54; *Fédération des infirmières et infirmiers inc. (FIIQ) et Hôpital Royal Victoria*, 25 août 1993, arbitre Jean-Yves Durand.

3 En plus des sentences précédemment citées, *Syndicat des employé(e)s professionnel(le)s et de bureau, section locale 574, (publicité) et la Presse Ltée*, D.T.E. 2008T-274.

[90] La procureure syndicale fait une revue des éléments de preuve et des contradictions. Le capitaine Samson décrit les interventions de la plaignante comme étant très graves, mais, en même temps, il ne fait jamais rien. Il signe même une évaluation du rendement positive. Elle résume ainsi, dans son plan d'argumentation, l'ensemble des faits reprochés :

> « Les appels téléphoniques raccrochés, les paroles et l'attitude du Capitaine Jean-Marie Samson au cours de ces appels, son comportement devant l'ascenseur en février 2004, ses paroles, son attitude agressante et ses gestes violents du 21 juillet 2006, son comportement de dénonciation de février 2007, l'avertissement du 5 avril 2007, son comportement d'août 2007 refusant de nommer un policier en disponibilité au service à la clientèle, ses paroles et son attitude du 26 mars 2008, répondent très fortement à la définition de harcèlement psychologique et renferment de façon non discutable les cinq éléments de la définition (...) »

[91] La procureure syndicale conclut que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations[4]. Il n'a pas pris les moyens raisonnables et efficaces afin de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique. L'employeur n'a pas agi dès qu'il a été informé, de façon générale en octobre 2003 et plus particulièrement en février 2004. Il a laissé perdurer une situation invivable sur les lieux de travail. Aucune mesure potentiellement utile n'a été mise en place par l'employeur. Il n'a rien fait pour éviter les contacts téléphoniques. Le préjudice doit donc être réparé. Considérant la longue période de cinq ans pendant laquelle la plaignante a vécu la situation, considérant les préjudices décrits et considérant l'inaction de l'employeur, le syndicat réclame 2 500 $ de dommages moraux, le remboursement de 45 jours de maladie pris du 8 octobre 2003 au 26 mars 2008 et les frais de psychothérapie de 1 450 $.

Argumentation de la procureure patronale

[92] La procureure patronale réfère aussi à la définition de harcèlement psychologique de la *Loi sur les normes du travail* et aux analyses jurisprudentielles de cette définition[5]. Quant au fardeau de preuve, il revient à la plaignante de démontrer qu'elle a subi du harcèlement psychologique et à l'employeur de démontrer qu'il a respecté ses obligations[6]. La procureure soutient que la plaignante n'a pas démontré « *qu'elle a fait l'objet d'harcèlement psychologique au travail. Elle s'est plutôt placée, de sa propre volonté, dans des situations conflictuelles ne pouvant d'aucune façon être attribuable à du harcèlement psychologique* ». Elle soutient aussi que l'employeur a pris les mesures nécessaires « *afin d'offrir à la plaignante un milieu de travail exempt de tout harcèlement* ».

---

4 En plus des décisions déjà citées : *Association du personnel de soutien du Collège A et Collège A*, D.T.E. 2008T-853; *SCFP, section locale 2294 et Ville de Châteauguay*, D.T.E. 2006T-104.

5 *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209.

6 *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » ltée*, 2006 QCCRT 0601.

[93] Sur l'objection de prescription, l'article 3-12.04 de la convention prévoit qu'un grief de harcèlement psychologique doit être présenté dans un délai de 90 jours de la dernière manifestation. Le seul événement allégué dans les 90 jours précédant le grief est celui du 21 juillet 2006. Cet événement ne constitue pas du harcèlement psychologique[7]. Les événements antérieurs sont prescrits. Sur l'admissibilité des faits postérieurs, la procureure de l'employeur rappelle que jamais la plaignante n'a signalé de nouveaux événements de harcèlement avant l'audience. Au contraire, elle s'est déclarée en tout temps satisfaite des mesures prises. Aucun reproche ne peut donc être formulé maintenant à l'employeur[8].

[94] La procureure patronale soumet que les témoins indépendants entendus corroborent la version du capitaine Samson quant aux principaux événements. La preuve a aussi révélé que ce n'était pas inhabituel pour la plaignante d'avoir un comportement agressif. La plaignante n'a aucunement le comportement d'une victime. Le tribunal doit retenir que c'est elle qui va confronter celui qu'elle qualifie de harceleur. La procureure patronale cite quelques décisions qui traitent, entre autres, des comportements et des différents types de conflits[9].

[95] La procureure patronale soumet aussi que l'employeur a respecté ses obligations[10]. La plaignante ne semble pas contente de la réaction de l'employeur en avril 2004, mais elle ne réagit pas avant juillet 2006. Comment l'employeur pouvait-il savoir que la plaignante n'était pas satisfaite ? L'employeur soumet qu'advenant l'acceptation du grief, aucune réparation ne doit être accordée. La procureure souligne que seuls les comportements harcelants survenus dans le délai de 90 jours du dépôt du grief peuvent faire l'objet d'une réclamation. Par ailleurs, la preuve n'est pas suffisante pour accorder des dommages moraux[11], pas plus que le remboursement de traitements. L'historique des journées de maladie contredit les affirmations de la plaignante.

Argumentation de la procureure de la partie intervenante

[96] La procureure de l'intervenant est d'avis que la plaignante a fait subir du harcèlement à son client. Elle souligne la corroboration par de nombreux témoins du

---

7 *Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal, section locale 301 et Ville de Montréal*, 3 juin 2008, AZ-50499122, arbitre Me André Rousseau.

8 *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501 et Sobey's Québec inc.*, 14 septembre 2007, AZ-50451101, arbitre André Sylvestre, avocat.

9 *Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union et Cegep Champlain*, D.T.E. 2006T-921; *Le Syndicat des pompiers et pompières du Québec, section locale Saint-Jean-sur-Richelieu et La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu*, 9 février 2009, AZ-50544232, arbitre Denis Provençal; *Syndicat de la fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec – Sûreté du Québec*, 21 novembre 2007, AZ-50460310, arbitre Me Diane Sabourin.

10 *Syndicat de la fonction publique du Québec et Gouvernement du Québec – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, 24 juillet 2009, AZ-50567839, arbitre Jacques Doré (révision judiciaire demandée);

11 *Standard Broadcasting Corp. c. Stewart*, D.T.E. 94T-815 (C.A.)

témoignage de ce dernier. Le capitaine Samson, dit-elle, n'a pas un comportement d'une personne haineuse. Le seul problème dans son comportement est qu'il n'a rien fait à la suite des attaques de la plaignante. La procureure considère que la plaignante a eu un traitement royal dans cette affaire, tandis que jamais personne n'a demandé à son client sa version de l'histoire. En bout de ligne, il s'est retrouvé avec une mesure à son dossier sans pouvoir s'exprimer face à cette mesure.

LES MOTIFS

[97] Le grief de la plaignante a été déposé le 27 juillet 2006. La plaignante y conteste les attitudes et comportements de Jean-Marie Samson, ses agissements déraisonnables et son harcèlement. Le tribunal doit déterminer, dans un premier temps, si la plaignante a été victime de harcèlement psychologique. Le fardeau de démontrer la présence de harcèlement psychologique appartient au syndicat. En cas de réponse positive, le tribunal doit déterminer, dans un deuxième temps, si l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations prévues à l'article 81.19 de la *Loi sur les normes du travail*. Le fardeau de démontrer le respect des obligations par l'employeur appartient à ce dernier. Ce n'est que si le tribunal répond par l'affirmative aux deux questions que le grief sera accueilli et que l'aspect des dommages réclamés sera analysé.

[98] Les sentences et décisions déposées par les parties campent bien les éléments qui doivent être démontrés dans le cadre d'un grief de harcèlement psychologique[12]. Le harcèlement psychologique est défini à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*. La convention y réfère aussi à sa clause 1-4.17. Le harcèlement psychologique consiste en une conduite vexatoire qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique et qui entraîne un milieu de travail néfaste. La conduite vexatoire se manifeste soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés. Tous ces éléments doivent être présents pour conclure à harcèlement psychologique. Ils doivent être prouvés par des faits et non uniquement basés sur des impressions. La conduite doit apparaître vexatoire à une personne raisonnable, normalement diligente et bien informée, placée dans les mêmes circonstances que la victime. L'analyse de la conduite vexatoire doit se faire dans une perspective d'ensemble. Cette approche, généralement reconnue, permet de déterminer le caractère vexatoire de la conduite et aussi le degré réel de gravité. Tous ces éléments et principes découlent des analyses citées par les procureures. Les points de vue respectifs des procureures diffèrent d'ailleurs beaucoup plus sur l'appréciation des faits que sur les règles applicables en l'espèce.

---

[12] *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209; *Champlain Regional College St-Lawrence Campus Teacher's Union et Cegep Champlain*, D.T.E. 2006T-921; *Breton c. Compagnie d'échantillons « National » ltée*, 2006 QCCRT 0601; *Association du personnel de soutien du Collège A et Collège A*, D.T.E. 2007T-660; *Syndicat des employées et employés de métiers d'Hydro-Québec, section locale 1500 SCFP – FTQ et Hydro-Québec*, D.T.E. 2008T-74.

[99] Une plainte de harcèlement doit être déposée dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite. Si tel est le cas, l'arbitre est alors saisi du grief et les faits recevables en preuve ne sont pas limités à cette période de 90 jours. Le syndicat allègue qu'une manifestation de la conduite vexatoire, soit un appel téléphonique raccroché et des gestes d'intimidation de la part du capitaine Samson, a eu lieu le 21 juillet 2006. À cette date, la plaignante s'est rendue au bureau du capitaine Samson pour lui reprocher de lui raccrocher la ligne au nez. Elle est entrée dans son bureau sans cogner. Sur un ton agressif, elle lui a dit « *t'es pas écoeuré de m'écoeurer* ». Elle était hors d'elle. Elle criait encore en sortant du bureau et jusque dans le corridor. La preuve ne permet pas de croire que le capitaine Samson a poursuivi la plaignante, l'a suivi de près au point de lui respirer dans le cou, ou a fait tout autre geste ou prononcé quelque parole pouvant constituer, dans les circonstances, une conduite vexatoire de sa part. Au contraire, la plaignante est entrée abruptement dans son bureau, lui a dit des grossièretés et a continué sa scène dans le corridor. C'est là, de l'avis du tribunal, la seule version plausible compte tenu du témoignage de madame Pied Wagner.

[100] Toutefois, l'analyse de cet incident au bureau du capitaine Samson ne doit pas faire perdre de vue l'appel téléphonique que la plaignante dit avoir reçu avant de monter au 3ième étage. La preuve de cet appel téléphonique repose sur le témoignage de la plaignante. Cette dernière a témoigné pendant plus de deux jours. Son témoignage a été souvent contredit et ses réponses manquaient de précisions. De façon générale, la plaignante minimise considérablement ses propres interventions, ses gestes et ses paroles agressives. Toutefois, malgré ces faiblesses dans le témoignage de la plaignante, le tribunal retient que la plaignante s'est fait raccrocher la ligne au nez le 21 juillet 2006, car il s'agit de la version la plus vraisemblable dans les circonstances. Conclure autrement signifierait que la plaignante s'est rendue au bureau du capitaine Samson pour lui faire ce reproche et pour l'engueuler vertement alors qu'elle n'avait reçu aucun appel.

[101] Les appels raccrochés constituent l'essence même du grief de la plaignante et, selon la preuve, un tel appel s'est produit le 21 juillet 2006. Le tribunal est donc face à une manifestation de la conduite reprochée survenue dans les 90 jours du dépôt du grief. En conséquence, le tribunal a compétence pour se saisir du grief et pour déterminer s'il s'agit de harcèlement psychologique[13]. Les événements antérieurs au grief sont l'événement des fleurs en octobre 2003, l'événement de l'ascenseur en février 2004 et les appels téléphoniques jusqu'au 21 juillet 2006.

[102] Du point de vue du syndicat, les événements du 8 octobre 2003, de février 2004 et de juillet 2006 constituent du harcèlement exercé par le capitaine Samson. Le syndicat soumet entre autres que le capitaine Samson a eu une attitude agressante, qu'il a posé des gestes violents et menaçants. L'événement des fleurs du 8 octobre

---

[13] *Hippodrome de Montréal; Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2008T-209; *Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal, section locale 301 et Ville de Montréal*, 3 juin 2008, AZ-50499122, arbitre Me André Rousseau.

2003 et l'altercation du 21 juillet 2006 se sont produits devant témoins. Il ressort nettement que c'est la plaignante qui a perdu le contrôle et qui a eu un comportement agressif. La preuve démontre que le 8 octobre 2003, la plaignante a fait preuve de grossièreté, de manque de respect et de violence verbale envers le capitaine Samson. Son comportement était totalement déplacé. L'agent Dallaire dira à l'audience qu'il n'a jamais rien vu de tel en 31 ans à la Sûreté du Québec. La scène du 21 juillet 2006 a déjà été commentée par le tribunal et la version de la plaignante n'a pas été retenue. À l'instar de l'altercation du 21 juillet 2006, l'événement du 8 octobre 2006, bien que significatif pour la suite des événements, ne constitue pas une conduite vexatoire de la part du capitaine Samson.

[103] L'événement de février 2004 est l'événement de l'ascenseur. Il n'y a aucun témoin. Le tribunal a déjà constaté que la description par la plaignante de son rôle et de celui du capitaine Samson lors des altercations n'était pas fiable. Le tribunal a aussi constaté le rôle actif joué par la plaignante lors de ces altercations. En conséquence, le tribunal ne peut accorder foi au témoignage de la plaignante en ce qui touche l'événement de l'ascenseur. Madame Paré a bien vu la plaignante arriver en pleurs, mais cela confirme simplement que la plaignante était bouleversée, ce qui serait plausible même si c'était elle qui avait pris le capitaine Samson à partie. La plaignante a avisé l'employeur de cet événement, mais lui a uniquement dit que le capitaine Samson l'avait traitée de « *téteuse de boss* », ce qui n'est pas agréable, le tribunal en convient, mais qui est tout de même fort différent des propos que la plaignante prête au capitaine Samson. Le tribunal n'a pas de preuve suffisante des propos intimidants et menaçants allégués par la plaignante. De plus, selon toute vraisemblance, l'échange a été réciproque. Dans les circonstances, le tribunal considère que l'altercation à l'ascenseur n'est pas assimilable à du harcèlement. Bien qu'en principe il ne soit pas exclu qu'une altercation constitue aussi une conduite vexatoire et du harcèlement, un tel événement peut aussi n'être que le reflet de rapports difficiles. Le paragraphe suivant de l'arbitre Hamelin[14] décrit bien la situation lorsqu'il évoque les rapports sociaux difficiles :

> « [219] Sous ce vocable, il faut inclure toutes les conduites, paroles et gestes courants qui, en dépit de leur caractère douteux ou de leur mauvais goût, demeurent tolérables. Il en va de même des relations que nous devons entretenir avec des personnes affligées d'un mauvais caractère qui les rend difficiles à supporter ou encore des agressions ponctuelles auxquelles la vie en société nous confronte. »

[104] Qu'en est-il des appels téléphoniques, principal grief de la plaignante. Le syndicat a démontré que la plaignante recevait des appels téléphoniques logés par le capitaine Samson et que ce dernier raccrochait lorsqu'elle répondait après le transfert d'appel. Le témoignage de madame Paré, collègue de travail de la plaignante, corrobore l'existence des appels. Elle a vu la réaction de la plaignante lorsque cette dernière recevait des appels. Elle l'a entendu dire que le capitaine Samson venait

---

[14] *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon Saint-Joseph) et Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers de Trois-Rivières*, D.T.E. 2006T-209.

encore de lui raccrocher la ligne au nez, alors que la plaignante voyait son numéro sur l'afficheur. Le 2 avril 2004, la plaignante a avisé le lieutenant Poirier, par écrit, qu'un tel appel venait de se produire et que ce n'était pas la première fois. Le sergent Saumure a eu connaissance des appels, mais il ne précise pas quand. Le capitaine Samson lui-même admet avoir été avisé de la situation. En janvier 2004, la plaignante l'appelle pour lui reprocher de lui raccrocher la ligne au nez. Elle l'engueule. En avril 2006, la plaignante fait irruption dans son bureau pour lui faire le même reproche. Il dit que c'était comme une bombe qui tombait dans son bureau. Il a même cherché à comprendre s'il y avait des problèmes avec le système téléphonique. Dans le même souffle, le capitaine Samson déclare qu'il ne raccrochait pas la ligne au nez de la plaignante mais plutôt qu'il raccrochait avant le transfert d'appel, préférant rejoindre la personne sur son cellulaire. Considérant tous ces témoignages, le tribunal considère que la preuve des appels raccrochés est prépondérante, même si le capitaine Samson dit qu'il ne faisait que raccrocher avant le transfert d'appel. À cet égard, le tribunal souligne que l'intention de harceler n'a pas à être prouvée. Le tribunal ne retient toutefois pas que le capitaine Samson parlait à la plaignante lorsqu'il raccrochait la ligne. Il est fort différent de se faire raccrocher la ligne en silence et de se faire dire *« laisse faire tabarnak »* ou même *« laisse faire »*, sur un ton agressif, de façon répétée. Si tel avait été le cas, la plaignante aurait pu témoigner sur les circonstances de ces incidents, ce qu'elle n'a pas fait, sauf pour l'événement du 21 juillet 2006.

[105] Pour constituer une conduite vexatoire, ces appels téléphoniques raccrochés doivent correspondre à des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés. La plaignante situe la fréquence des appels d'une fois par semaine à une fois par deux semaines. Madame Paré confirme que régulièrement, la plaignante répondait et la ligne raccrochait. La plaignante et madame Paré affirment que ce manège a commencé peu après le 8 octobre 2003 et s'est poursuivi jusqu'au 21 juillet 2006. Le tribunal considère que bien que la fréquence des appels raccrochés soit difficile à préciser, la preuve démontre quand même que les appels étaient répétés. Il est clair que le capitaine Samson, en raccrochant le téléphone de la sorte, a posé des gestes qui étaient non désirés de la part de la plaignante et qui peuvent aussi être objectivement perçus comme non désirables par une personne raisonnable placée dans une situation similaire. Il s'agit donc d'une conduite vexatoire. Comme madame Falardeau l'a souligné au lieutenant Poirier, un interlocuteur devrait maintenir la communication. Cette conduite vexatoire a porté atteinte à la dignité de la plaignante, et ce malgré le rôle important joué par cette dernière dans la naissance du conflit avec le capitaine Samson. Toute personne a droit au respect, ce que la plaignante n'a pas eu dans les circonstances. La plaignante a souligné l'humiliation de se faire raccrocher la ligne au nez. Cette situation a entraîné pour elle un milieu de travail néfaste. Il lui est devenue plus difficile de faire son travail car elle appréhendait les appels téléphoniques et réagissait de façon émotive lorsqu'un tel appel survenait.

[106] Les événements postérieurs au grief et allégués par le syndicat à l'audience sont l'appel téléphonique chez la plaignante le 27 juillet 2006, l'absence à la réunion du 3 avril 2007, l'avis disciplinaire remis à la plaignante en avril 2007, l'assignation d'un

policier au service à la clientèle à l'été 2007 et le départ à la retraite de la plaignante en mars 2008. La procureure patronale s'est objectée à la recevabilité en preuve des faits postérieurs au grief. Sur cette question, la règle est celle de la pertinence et du lien avec le grief déposé[15]. La procureure patronale ajoute que jamais l'employeur n'a été avisé de ces événements avant l'audience et qu'il ne peut maintenant encourir une responsabilité à cet égard. Considérant la conclusion du tribunal sur la pertinence ou la preuve même de ces événements, ce dernier argument n'a pas à être analysé.

[107] La preuve d'un appel téléphonique de la part du capitaine Samson en date du 27 juillet 2006 au domicile de la plaignante n'a pas été faite. Il n'y a strictement aucune information sur la provenance de cet appel. Aucun lien entre cet appel et le grief n'a été démontré.

[108] Le 3 avril 2007, la plaignante a été convoquée par l'employeur à une réunion sur le service à la clientèle. Pour les motifs mentionnés à l'audience, ce dossier touchait particulièrement la plaignante et madame Paré. La plaignante, bien qu'elle dénonce la situation stressante au service à la clientèle, blâme l'employeur de l'avoir convoquée à cette réunion. Le tribunal constate toutefois que le capitaine Samson n'a aucunement été impliqué dans la décision de convoquer la plaignante à cette réunion du 3 avril 2007. Considérant que le grief vise les attitudes et comportements du capitaine Samson, les événements survenus en lien avec cette réunion n'ont finalement aucun rapport avec le présent grief et ne sont tout simplement pas pertinents. Le capitaine Samson n'a posé aucun geste dans cette affaire. Le même raisonnement s'applique pour l'avis remis à la plaignante en avril 2007. Là encore, la contribution du capitaine Samson s'est limitée à informer l'inspecteur Raymond de ce qu'il avait vu et entendu entre la plaignante et madame Paré. Le comportement du capitaine Samson a été normal, considérant son rôle de gestionnaire, et prudent, considérant le grief de la plaignante. Aucun lien avec les faits allégués au grief n'a été démontré. L'assignation d'un policier au service à la clientèle à l'été 2007 illustre tout simplement une situation survenue dans le cadre des activités quotidiennes du poste, situation qui n'a rien à voir avec le grief de la plaignante. De plus, le capitaine Samson n'a pas refusé d'assigner un policier au service à la clientèle. Il s'agit en fait d'un non-événement.

[109] Quant à l'altercation survenue le jour du départ de la plaignante, le tribunal constate que c'est elle qui monte au bureau du capitaine Samson. Elle y entre sans cogner. Le capitaine Samson pense aux visites précédentes et ne sait pas quoi faire. Il est sur la défensive et ne souhaite pas engager la conversation avec la plaignante. Il lui dit d'un ton sec de s'en aller. La plaignante est peut-être déçue, mais le fait que la

---

[15] *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501 et Sobey's Québec inc.*, 14 septembre 2007, AZ-50451101, arbitre André Sylvestre, avocat; *Fédération des infirmières et infirmiers inc. (FIIQ) et Hôpital Royal Victoria*, 25 août 1993, arbitre Jean-Yves Durand; *Syndicat des employé(e)s professionnel(le)s et de bureau, section locale 574, (publicité) et la Presse Ltée*, D.T.E. 2008T-274 (T.A.).

rencontre qu'elle a initiée ne se soit pas déroulée comme elle le souhaitait n'en fait pas du harcèlement. Cet événement n'est donc pas retenu pour ce motif.

[110] À cette étape, il faut donc conclure que le syndicat a démontré que les appels téléphoniques raccrochés constituaient du harcèlement de la part du capitaine Samson envers la plaignante, c'est-à-dire une conduite vexatoire portant atteinte à sa dignité et entraînant pour elle un milieu de travail néfaste. L'employeur a-t-il pris les moyens raisonnables afin de prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite a été portée à sa connaissance, a-t-il pris les moyens raisonnables afin de la faire cesser. Il est reconnu que son obligation est ici une obligation de moyens.

[111] L'adoption d'une politique de harcèlement claire et efficace est reconnue comme un facteur d'exonération. L'employeur a adopté sa *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail* en juin 2005. Les objectifs de cette politique sont clairement définis et visent des mesures préventives, curatives et correctives. Les rôles et responsabilités de chacun y sont énoncés. Une personne est aussi désignée responsable de l'application de la Politique. Madame David qui occupe ce rôle a expliqué les deux axes d'intervention prévus à la Politique, soit la démarche informelle et la démarche formelle. La démarche informelle vise à trouver un règlement consensuel avec ou sans médiation. En cas d'échec, la personne croyant subir du harcèlement peut décider de poursuivre en démarche formelle. La démarche formelle présuppose l'existence d'une plainte écrite. Cette démarche formelle prévoit la formation d'un comité d'analyse des plaintes qui évalue la recevabilité de la plainte. La responsable de l'application de la Politique, madame David, est décisionnelle sur ce comité. Si la plainte est jugée recevable, des mesures transitoires sont mises en place. Une médiation peut permettre de régler le dossier. Sinon, la deuxième étape d'intervention formelle est l'enquête. Madame David explique toutefois que des mesures transitoires sont prises dans tous les dossiers pour éviter qu'une situation s'envenime. La *Politique de prévention et de gestion du harcèlement en milieu de travail* a été diffusée et une formation a été donnée. Dans le présent dossier, l'employeur a effectivement adopté une politique appropriée pour contrer le harcèlement.

[112] En plus d'adopter une politique pour contrer le harcèlement et de la diffuser, l'employeur doit poser des gestes concrets qui ont pour objectif de faire cesser la conduite reprochée lorsque cette dernière est portée à sa connaissance. L'employeur dit avoir fait ce qu'il devait faire. La plaignante dit qu'il n'a rien fait.

[113] Une des questions à déterminer est le moment auquel la conduite a été portée à la connaissance de l'employeur. Pour les motifs déjà mentionnés, le tribunal ne retient pas que la plaignante a avisé l'employeur des appels téléphoniques en février 2004. L'employeur a été avisé à deux reprises par la plaignante, soit en avril 2004 et en juillet 2006. En avril 2004, le lieutenant Poirier a relié le comportement décrit par la plaignante au fait que le capitaine Samson cherchait à limiter les contacts avec elle. La plaignante n'a pas aimé cette réaction et l'a fait savoir. L'employeur a vérifié auprès de madame Falardeau, mais n'a fait aucun suivi. Il dira qu'il ne savait pas que les appels se

répétaient et qu'il y avait matière à intervenir. Après tout, la plaignante travaillait avec madame Paré, représentante syndicale. Si un problème existait, on lui aurait dit.

[114] En témoignage, la plaignante se contredit sur cette question de la connaissance de la situation par l'employeur. D'une part, elle soutient qu'elle n'en pouvait plus d'attendre que l'employeur fasse quelque chose. Elle explique ainsi son manque de confiance envers l'employeur. D'autre part, elle affirme que le lieutenant Poirier a fait ce qu'il fallait et que l'employeur ne savait pas que les appels persistaient. À l'audience, la plaignante affirme aussi que le lieutenant Lemay le savait, ce qui rendrait l'employeur responsable. Toutefois, le lieutenant Lemay n'a pas témoigné. Par ailleurs, et cet élément est important, elle déclare dans sa plainte ne pas l'avoir dit avant pour ne pas déranger l'état-major.

[115] Dans les circonstances, le tribunal ne peut conclure que la direction savait ou aurait dû savoir que les appels continuaient après le 2 avril 2004. Le tribunal ne dit pas qu'un plaignant doit répéter ses plaintes à chaque jour. Chaque cas doit être analysé au mérite. Mais dans le présent cas, le silence de plus de deux ans entre le courriel du 2 avril 2004 et celui du 21 juillet 2006 ne permet pas de dire que la conduite reprochée, soit les appels téléphoniques raccrochés et répétés, a été portée à la connaissance de l'employeur avant le 21 juillet 2006. En conséquence, le tribunal considère que l'obligation de l'employeur de faire cesser la conduite reprochée a débuté au moment où la plaignante a averti le lieutenant Poirier de la situation, soit le 21 juillet 2006.

[116] Dans un premier temps, l'employeur a veillé à ce que les contacts entre la plaignante et le capitaine Samson soient limités. L'employeur a considéré que les vacances respectives de la plaignante et du capitaine Samson assuraient l'application de cette mesure transitoire. Effectivement, l'absence de la plaignante ou du capitaine Samson réglait le problème à la source pour la période des vacances. Le capitaine Samson a prolongé son absence après ses vacances pour des motifs personnels.

[117] Dès le mois d'août 2006, l'employeur a prévu signifier des attentes au capitaine Samson à son retour de vacances. En septembre 2006, la rencontre a été reportée en raison de la prolongation de l'absence du capitaine Samson. La plaignante a été avisée au fur et à mesure du suivi du dossier, même si elle prétend le contraire. En octobre, après son retour au travail, le capitaine Samson s'est fait signifier des attentes formelles par son supérieur. Ces attentes consistaient à avoir des contacts professionnels avec la plaignante. La plaignante en a informée et elle s'est déclarée satisfaite des mesures mises en place. Par la suite, elle a été officiellement avisée du règlement de sa plainte. L'employeur a aussi fait un suivi après la mise en place des mesures et la plaignante s'est encore une fois déclarée satisfaite. L'échange de courriels avec madame David est éloquent à cet égard.

[118] À l'audience, la plaignante dit que l'employeur n'a rien fait. Elle aurait souhaité que l'employeur mette en place la mesure préconisée par le syndicat, soit l'absence

totale de contacts avec le capitaine Samson. Le syndicat reproche aussi à l'employeur de ne pas avoir créé un comité et de ne pas avoir poursuivi le traitement de la plainte.

[119] Le tribunal juge ces reproches non fondés. L'étude par un comité sert à déterminer si la plainte est recevable pour ensuite poursuivre le traitement de la plainte dans le cadre de la démarche formelle. Dans le présent dossier, le dossier a été réglé par la démarche informelle. La plaignante s'est déclarée satisfaite et aucune situation subséquente n'a été signalée à l'employeur, malgré le suivi effectué avec rigueur. La plainte a été traitée. Ce débat sur la création du comité est, dans les circonstances, inutile.

[120] Le tribunal considère aussi que l'employeur a remplit son obligation de moyens. La jurisprudence parle de mesure concrète et efficace. Une mesure concrète et efficace ne doit pas être hypothétique ou théorique. Une telle mesure doit aussi être pertinente, réaliste et applicable. Il doit s'agir d'un moyen raisonnable pour atteindre l'objectif de faire cesser la conduite vexatoire.

[121] Les attentes signifiées au capitaine Samson visaient à régler la situation dénoncée dans la plainte. Le témoignage de madame David, responsable de l'application de la Politique, a souligné l'analyse faite à cet égard et l'adéquation entre la plainte et la mesure retenue. La conduite vexatoire du capitaine Samson s'est limitée aux appels téléphoniques raccrochés. La preuve a démontré que ces appels contrariaient beaucoup la plaignante. Toutefois, le tribunal ne retient pas qu'elle éprouvait une peur ou une anxiété de se retrouver face au capitaine Samson. Les visites de la plaignante au bureau de ce dernier le démontrent amplement. De fait, l'employeur n'a pas interdit les contacts entre la plaignante et le capitaine Samson et il n'avait pas à le faire. L'analyse globale du dossier laisse voir que cette approche était démesurée dans les circonstances, d'autant plus que c'est la plaignante et non le capitaine Samson qui provoquait les altercations lorsqu'ils se rencontraient.

[122] L'employeur s'est aussi assuré que la mesure satisfaisait la plaignante. Elle aurait pu se déclarer non satisfaite. La plaignante s'est plutôt déclarée satisfaite, et ce à plus d'une reprise. La satisfaction de la plaignante face à l'action prise par l'employeur constitue un indice de mesure non négligeable. Tout indiquait à l'employeur qu'il avait pris les moyens pour assurer à la plaignante un milieu de travail exempt de harcèlement. L'employeur a donc pris des mesures raisonnables pour faire cesser la conduite vexatoire.

POUR CES MOTIFS

REJETTE le grief.

Joëlle L'Heureux, arbitre

REÇU LE
18 DEC. 2009
TRIBUNAL D'ARBITRAGE
FONCTION PUBLIQUE

Pour le syndicat : Me Stéphanie Julien

Pour l'employeur : Me Natasha Lapointe

Pour l'intervenant : Me Mélanie Morin

Date(s) d'audience : 17 novembre 2008, 6 février, 26 mars, 25 mai, 28 mai, 1er juin, 5 juin, 9 juin, 31 août et 2 septembre 2009

Date(s) de délibéré : 27 octobre 2009

100%

BIO GAZ

Pages intérieures imprimées sur papier Rolland Enviro 100 Print Texte 100M blanc

« Sentences arbitrales de la fonction publique » regroupe des sentences arbitrales touchant les différentes unités de négociation du secteur public. Ce bimestriel vise à fournir aux utilisateurs un instrument de travail complet, à jour et facile de consultation. Dans cette optique, il présente les sentences selon l'ordre de dépôt au Greffe des tribunaux d'arbitrage de la fonction publique et y joint un index alphabétique des noms des parties.

Destiné plus particulièrement aux personnes travaillant en relations du travail dans les ministères et les organismes gouvernementaux, il intéressera également d'autres clientèles tels les conseillers en relations industrielles, les arbitres en matière de griefs, les avocats spécialisés en droit du travail, les universités, des entreprises privées, etc.

Secrétariat
du Conseil du trésor
Québec

ISBN 978-2-551-24473-7
9 782551 244737
Imprimé au Québec, Canada
30,00 $